# قياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة

# Measuring the Quality of Traffic Department Administration's Service, Winner of The King Abdullah II Award for Excellence in Government Performance and Transparency, From The Perspective of The Employees and the Beneficiaries of the Service


إعــداد

محمد محمود القطارنة

401110218

إشــــراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي


قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال


قسم إدارة الأعمال

كليـة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط


2013 م

# تـفـويــض

أنا الموقع أدناه "محمد محمود القطارنة" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي المنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: محمد محمود القطارنة

التوقيع: 

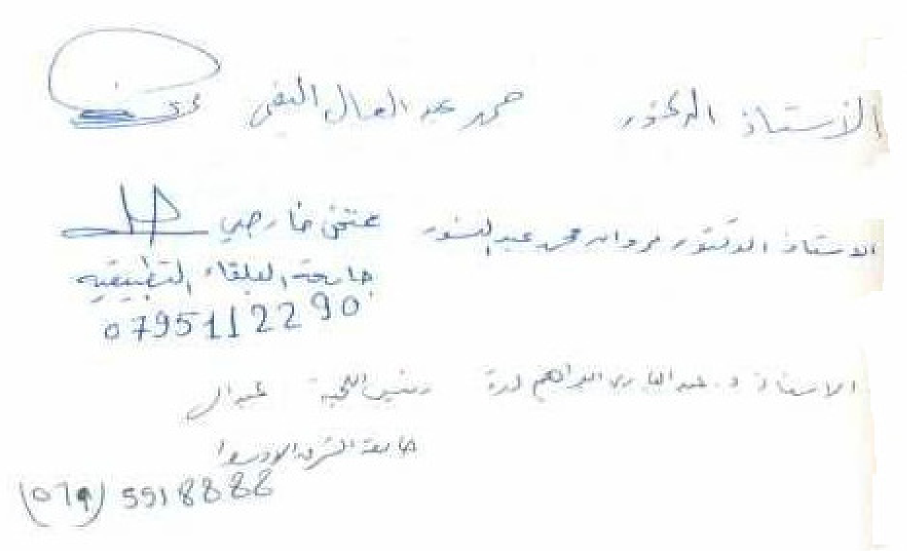
التاريخ: 20 / 11 / 2013 م

# قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

قياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة

وأجيزت بتاريخ 20 / 11 / 2013 م



# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي أعانني ، وأتم نعمته علي، والصلاة والسلام على سيدنا محمد خاتم النبيين والمرسلين وخير الخلق أجمعين". الشكر أولاً لله عز وجل الذي أنعم علي بإتمام هذه الرسالة.

كل الاحترام والتقدير إلى جامعة الشرق الأوسط ، التي أتاحت لي الفرصة بالإقبال على البحث العلمي من خلال هذا المؤهل العلمي، وإلى القائمين بالعمل التدريسي والإشرافي الدؤوب من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية، لهم مني جل التقدير والاحترام. من باب إسداء الفضل لأهله ، لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر ، وعظيم الامتنان إلى **الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي** ، الذي تفضل بالإشراف على رسالتي، وكان لتوجيهاته، وإرشاده الأثر العظيم في مسيرة هذه الرسالة، حيث لم يبخل علي بوقته، وجهده، وأمدني بخبراته، جزاه الله خيراً. كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام ، الذين تفضلوا بقبول مناقشة الرسالة وإثراء الرسالة بآرائهم القيمة، وجهودهم الخالصة ، جزاهم الله خيراً. من هذا المنطلق أشكر الأساتذة الكرام الذين تفضلوا بتحكيم أداة الدراسة، وإلى من ساعدني في مجال التحليل الإحصائي، فبارك الله في جهودهم جميعاً وجزاهم الله كل الخير، وأتقدم بالشكر إلى أفراد عينة الدراسة ، الذين تكرموا بالإجابة عن أسئلة الاستبيانة، لهم مني جميعاً جل التقدير والاحترام. كما أشكر كل من قدم لي المساعدة ومنحني من وقته، وإرشاده، ما مكنني من السير قدماً في إنجاز هذه الدراسة، سائلاً المولى أن يوفق الجميع لما فيه الخير.

# الإهــداء

**أهدي هذا الإنجاز إلى:**

**إلى جلالة الملك عبد الله الثاني، حفظه الله... رمزاً للعــزة والوفــاء، وقلبــاً عــامراً بــالخير والعطاء...**

**إلى والدتي التي علمتني عزيمتها، الصبــــر والوفـــــاء...**

**إلى والدي الذي غمرني طيباً وصفاء...**

**إلى أهلي وعشيرتي سندي عند كل عناء**

**إلى زملائي رمز الصداقة والإخاء**

**إلى من أعتز بترابه وهوائه ... وطني الأردن ... عنـــوان العـــزة والإبــــــــاء**

**لكم مني تحية احترام وتقدير تجوب الأرض وتتزين بنجوم السماء**

# قائمة المحتويات

# قائمة المحتويات

# قائمة المحتويات

# قائمة الجداول

# قائمة الجداول

# قائمة الجداول

# قائمة الجداول

# قائمة الأشكال

# قائمة الملاحق

## الملخّص باللغة العربيّة

قياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة


إعـداد

**محمد محمود القطارنة**

إشـراف

الأستاذ الدكتور

**محمد عبد العال النعيمي**



هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانتين الاولى شملت (38) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة من العاملين في إدارة السير المركزية المكونة من (200) فرد، أما الاستبانة الثانية فقد شملت (24) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات إدارة السير المركزية المكونة من (200) فرد. وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها إختبار مربع كاي. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

1. وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة في إدارة السير المركزية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
2. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
3. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
4. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
5. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الاستجابة والملموسية بشكل مشترك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
6. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وقد أوصت الدراسة بتدعيم جوانب القوة فيما يتعلق بمعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة كافة، والعمل على توفير جميع المتطلبات اللازمة لتحقيق هذه المعايير والأبعاد بكفاءة في جميع مجالات العمل.

# ABSTRACT

Measuring the Quality of Traffic Department Administration's Service, Winner of The King Abdullah II Award for Excellence in Government Performance and Transparency, from the perspective of the Employees and the Beneficiaries of the Service

**Prepared by**
**Mohammad Mahmoud Al-Qatarneh**

**Supervisor**
**Prof. Mohammad AL- Nuiami**

This study aimed to measuring the quality of Traffic Department Administration's Service, Winner of the King Abdullah II Award for Excellence in Government Performance and Transparency, from the perspective of the employees and the beneficiaries of the service. In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed two questionnaire, first, consisting of (38) paragraphs to gather the primary information from employee working in Traffic Department Administration study sample which consisted of (200) individuals. The Second questionnaire , consists of (24) Paragraphs to gather the primary information from beneficiaries from Traffic Department Administration services study sample which consisted of (200) individuals. The statistical package for social sciences (SPSS) was used to analyze and examine the hypotheses. The researcher used anumber of statistical methods to achieve study objectives, such as $Chi^2$. The main conclusions of the study were:

1. A relationship statistically significant correlation between the standards of King Abdullah II Award for Excellence and the dimensions of service quality in the management of traffic at the central level of significance ($\alpha \leq 0.05$)

2. There are matching the views of the workers in the management of traffic central and beneficiaries of services between the application of standards of King Abdullah II Award for Excellence and the dimensions of the quality of service at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$)

3. There are matching in the views of the workers in the management of traffic central and beneficiaries of services between the standard of leadership and dimension the reliability at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$)

4. There are matching in the views of the workers in the management of traffic central and beneficiaries of services between individuals and the standard dimension sympathy at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$)

5. There are matching in the views of the workers in the management of traffic central and beneficiaries of services between the standard processes and dimensions of responsiveness and tangibility jointly at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$)

6. There are matching in the views of the workers in the management of traffic central and beneficiaries of services between the standard of knowledge and dimension security at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$)

The Study recommended to consolidate the strengths with regard to the award criteria, King Abdullah II Award for Excellence and the dimensions of the quality of service of all, and to provide all the requirements necessary to achieve these standards and dimensions efficiently in all areas of work.

# الـفـصل الأول

# الإطار العام للدّراسة

## (1 - 1): المقدمـــــــــة

تزايد الاهتمام بقضية الجودة إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر، عصر الجودة باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد، وذلك لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها، حيث أصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة والإصلاح باعتبارهما وجهين لعملة واحدة.

من هنا فقد تزايد الاهتمام بجودة الخدمات مع الاهتمام بجودة السلع في الكثير من بلدان العالم ولاسيما المتقدمة منها، إلا أن جودة خدمات إدارة السير المركزية قد حظيت باهتمام أكبر عن غيرها من الخدمات نظراً لارتباط خدماتها بحياة الإنسان، وتبلور هذا الاهتمام بحصول إدارة السير المركزية على جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي و الشفافية.

لقد حظي اهتمام جائزة الملك عبد الله الثاني في تميز الأداء؛ لتقييم الأداء من أهمية مرموقة في قطاع الأعمال، فهو الوسيلة التي تدفع الأجهزة الإدارية للعمل بحيوية ونشاط، حيث تجعل المديرين يتابعون واجبات ومسؤوليات مرؤوسيهم بشكل مستمر، وتدفع المرؤوسين للعمل بفعالية، وتظهر أهمية هذه الوسيلة أيضاً عند النظر إلى المجالات التي تستخدم فيها نتائج التقييم، وأهمها تحسين أداء الموظف وتطويره، واعتماد هذا التقويم وسيلة لتحديد المكافآت والعلاوات الدورية، وأداة للكشف عن الاحتياجات التدريبية، ووسيلة للحكم على مدى جودة الخدمات (أبو شيخة، 2000: 332).

من هنا فإن جودة الخدمة ترتبط بكفاءة أداء الأفراد العاملين، حيث أن معطيات الرضا الوظيفي تتمثل في الشعور بالسعادة، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يُقبل عليها في نشاط ويكون سعيداً بها، ما يزيد من كفاءة أدائه، وينعكس ذلك بارتفاع مستوى الخدمة المقدمة، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عنه سوء تكيف الأفراد العاملين، وظهور الكثير من مظاهر الضجر، والملل، والإحباط (العطية، 2003: 103).

في هذا السياق فقد يُؤدي عدم الرضا عن المهنة إلى تدني مستوى الأداء في العمل ، ما يشير إلى تدني جودة الخدمة المقدمة أيضاً، وبالتالي ينعكس ذلك سلباً من خلال وجهات نظر المستفيدين من الخدمات، ولتقصي مدى استمرارية إدارة السير المركزية في الأردن الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في المحافظة على أدائها المتميز وجودة خدماتها المقدمة للمستفيدين، جاءت هذه الدراسة لقياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة.

## (1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

تمثلت مشكلة الدراسة في الزيادة المطردة في عدد السكان؛ نتيجة الزيادة في عدد المواليد، والهجرات القسرية من الدول المجاورة بسبب الحروب، بالإضافة إلى الهجرات الداخلية إلى المدن الأردنية، كما إن الأردن يعتبر من المناطق السياحية الجاذبة للدول المجاورة كدول الخليج العربي؛ لما تتمتع به من نعمة الأمان، وانعكس ذلك على واقع المدن الأردنية التي أصبحت تعاني من مشاكل الازدحام المروري، الأمر الذي أدى إلى زيادة عبء العمل الذي تتحمله إدارة السير المركزية، وللكشف عن مدى استمرارية إدارة السير المركزية في تقديم خدماتها بالجودة المعهودة التي مكنتها من الحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، فإن مشكلة الدراسة تمثلت في الإجابة عن التساؤل الآتي:

ما مستوى تطبيق جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين فيها والمستفيدين من الخدمة؟

يشتق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها؟

2. ما مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والملموسية، والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة ؟

3. هل هناك علاقة ارتباط بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) وأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والملموسية، والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية؟

4. هل هناك تطابق في وجهات نظر العاملين والمستفيدين بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة؟

## (1 - 3): أهمية الدّراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي يمثله جودة الخدمة، ومدى تأثيره في تحسين مستوى الأداء لدى القطاعات عامة، وإدارة السير المركزية خاصة، وذلك من خلال أن جودة الخدمة تعمل على تمكين الموظفين من الاهتمام بتوحيد الجهود بغية تحقيق الأهداف، وتسهم جودة الخدمة على الاستخدام الأمثل للكفاءات البشرية من حيث توزيع الأدوار الوظيفية وتحديد النشاطات وتسهيل عمليات الاتصال الإداري بين المستويات الإدارية، ما يجعل الباب مفتوحاً أمام الجميع للوصول إلى مستويات عالية في أداء الخدمات.

من هذا المنطلق فإن الدراسة تستمد أهميتها أيضاً من الرؤية الملكية السامية للتصدي لمشكلات وحوادث السير، وانطلاقاً من رؤية ورسالة إدارة السير بتوفير بيئة مرورية آمنة ومتميزة على جميع طرق المملكة الأردنية الهاشمية، وصولاً إلى تحقيق رضا متلقي الخدمة من مستخدمي الطرق.

حيث يمكن تلخيص أهمية الدراسة في الآتي:

1. إن الاهتمام بدراسة جودة خدمة إدارة السير المركزية، يًمكن أن يُضيف معرفة جديدة في هذا المجال من خلال التعرف على مستوى أبعاد جودة الخدمة لدى إدارة السير المركزية،

ومن خلال التعرف على مستوى معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية.

2. تكمن أهمية هذه الدراسة كون جودة الخدمة تتأثر بها قطاعات ومؤسسات هامة في المجتمعات العربية على وجه العموم، والمجتمع الأردني على وجه الخصوص، إذ يُعطي ذلك وجهاً حضارياً للأردن.

3. تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال ما ستقدمه من تحليل ومناقشة لأدبيات جودة الخدمة، ومن خلال ما تتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج عن مستوى جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وما سوف تقدمه من توصيات في ضوء نتائج الدراسة، وذلك لجذب اهتمام الباحثين في هذا المجال، وفتح المجال لإجراء دراسات ذات علاقة بموضوع الدراسة.

4. قد يستفيد من هذه الدراسة المسؤولون والقائمون بالأعمال الإدارية والميدانية لدى إدارة السير المركزية في الأردن ، بما تقدمه من نتائج ومناقشة وتوصيات.

## (1 - 4): أهداف الدّراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي و الشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة، وذلك من خلال:

1. التعرف على مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها.

2. التعرف على مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والملموسية، والضمان، والاستجابة والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة.

3. بيان العلاقة بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة لدى إدارة السير المركزية؟

4. التعرف على مدى تطابق وجهات نظر العاملين والمستفيدين بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة.

## (1 - 5): فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى $HO_1$

لا يوجد علاقة إرتباط بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) وأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والملموسية، والضمان، والاستجابة والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الثانية $HO_2$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى $HO_1$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية $HO_2$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة HO3

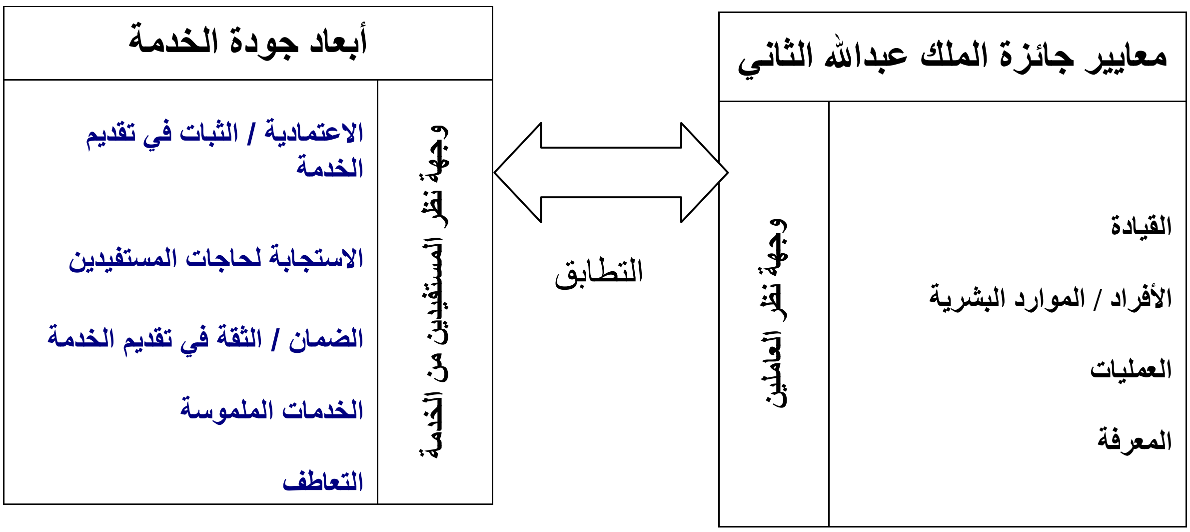
لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الاستجابة والملموسية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة HO4

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

## (1 – 6): أنموذج الدراسة

إذ يظهر الشكل (1 - 1) أنموذج الدراسة الحالية والذي يتضمن معايير جائزة الملك عبدالله للتميز وأبعاد جودة الخدمة.




شكل (1 - 1)

أنموذج الدراسة

إعداد الباحث

## (1 - 7): حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

الحدود المكانيّة: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بالمكان الجغرافي الذي تشغله إدراة السير المركزية في العاصمة عمّان.

الحدود البشريّة: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في العاملين في إدارة السير المركزية في العاصمة عمّان من المديرين، ورؤساء الأقسام، وشاغلي الوظائف الإدارية، والبالغ عددهم 200 موظفاً. بالإضافة إلى عينة من المستفيدين من الخدمة والبالغ عددهم 200 فرداً.

الحدود الزمانيّة: المدة الزمنية التي استغرقت في إنجاز الدراسة، وهي الفترة الممتدة من شهر تموز 2013 وإلى نهاية شهر تشرين اول 2013.

## (1 - 8): محددات الدراسة

1. تطبيق الدراسة على العاملين في إدارة السير المركزية في العاصمة عمّان من المديرين، ورؤساء الأقسام، وشاغلي الوظائف الإدارية، بالإضافة إلى عينة من المستفيدين
2. المتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بمعايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز والشفافية في الاداء بالإضافة إلى أبعاد جودة الخدمة المتعارف عليها.

## (1 - 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

جودة الخدمة: تم تعريف جودة الخدمة على أنها: "تقديم خدمات أكثر أماناً وأسهل منالاً وأكثر إقناعاً لمقدميها وأكثر إرضاءً للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الخدمة المقدمة" (العسالي، 2006: 82).

كما تعرف هذه الدراسة أبعاد جودة الخدمة إجرائياً كالآتي:

الاعتمادية / الثبات في تقديم الخدمة : قدرة الأفراد العاملين لدى إدارة السير المركزية في الأردن عينة الدراسة على تقديم الخدمات في الوقت المحدد ، فضلاً عن إعطاء الحلول الصحيحة للمشاكل المتوقعة والحرص على حل المشكلات ، ما يعطي المستفيد إحساساً وثقة عالية في أداء الموظفين من حيث الدقة وعدم الأخطاء .

الاستجابة لحاجات المستفيدين : قدرة الأفراد العاملين لدى إدارة السير المركزية في الأردن على الاستجابة السريعة وفي جميع الأوقات ، فضلاً عن المبادرة السريعة لتقديم المساعدة للمستفيدين من خدمات الإدارة المركزية، والإجابة السريعة على جميع استفساراتهم والشكاوي المقدمة من قبلهم، وكذلك سرعة انجاز وتقديم الخدمات لهم عند احتياجهم لها .

الضمان / الثقة في تقديم الخدمة: إمتلاك موظفو إدرة السيرالمركزية عينة الدراسة المعرفة الكافية للإجابة عن استفسار المواطن ، وأن يكون لديهم القدرة الكافية في التعامل بمرونة مع المواطن.

الخدمات الملموسة: مجموعة من التسهيلات المادية التي تقدمها إدارة السير المركزية في الأردن، والتي تزيد من رضا المستفيدين،بحيث تتضمن قدرة الإدارة على توفير أجهزة تقنية متطورة،وقدرتها على توفير لوحات إرشادية ، بالإضافة إلى مدى ملاءمة موقع الإدارة بحيث يسهل الوصول إليه .

التعاطف: العلاقة والتفاعل بين موظفي إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدمات الإدارة ، ويقصد به وجود الثقة والاحترام واللباقة واللطف والكياسة والسرية والتفهم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها .

# الـفـصـل الثانـي

# الإطار النظري والدراسات السابقة

**(2 - 1):** المقدمــــــــة

**(2 - 2):** جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز

**(2 - 3):** جودة الخدمة

**(2 - 4):** إدارة السير المركزية

**(2 - 5):** الدراسات السابقة العربيّة والأجنبيّة

**(2 - 6):** ما يميّز الدراسة الحاليّة عن الدراسات السابقة

## (2 - 1): المقدمـــــــة

تضمن هذا الفصل استعراض موضوع جودة الخدمة من خلال نشأة وتطور جودة الخدمة، و مفهوم الجودة، وخصائصها ، وأهميتها، وأهدافها، وأبعاد جودة الخدمة المعتمدة في الدراسة الحالية، كما تضمن التعريف بإدارة السير المركزية، كونها تُمثل حالة الدراسة الحالية، والتعريف بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز ، بالإضافة إلى استعراض ما تم التوصل إليه من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ، وذلك على النحو الآتي:

## (2 - 2): جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز

إن المؤسسة المتميزة هي المؤسسة التي تحقق وتحافظ على مستويات أداء متفوقة تلبي وتتجاوز احتياجات وتوقعات جميع أصحاب العلاقة المعنيين، وترتكز ثقافة التميز على تبني مجموعة قيم والالتزام بها من قبل كافة العاملين في المؤسسة، حيث تقيس معايير الجائزة مدى تبني مؤسسات القطاع العام للأسس الثلاثة للممارسات المثلى للحكومات الحديثة، بهدف الوصول إلى الهدف المنشود والمتمثل بتجذير ثقافة التميز، وتتمثل تلك الأسس بالتركيز على متلقي الخدمة، والتركيز على النتائج، والعمل بشفافية (مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، 2011).

### (2 - 2 – 1) نشأة جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز وأهدافها

انطلقت هذه الجائزة عام 2002م استجابة لرؤية جلالة الملك في تجذير ثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية بحيث تعمل المؤسسات والأفراد على التميز في أدائهم للوصول إلى الممارسات العالمية المثلى وهي أرفع جائزة للتفوق تمنح للقطاع العام على المستوى الوطني، وتتمثل الرسالة، التي تسعى الجائزة إلى تحقيقها، في توفير بيئة تساعد على خلق ثقافة التميز

ونشرها في المؤسسات، بوضع معايير تدعم السياسات والبرامج والحوافز التي تؤدي إلى ذلك (مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، 2011).

تتمثل أهداف الجائزة بالآتي (مديرية الأمن العام، 2012):

1. تعزيز دور القطاع العام في خدمة المجتمع في مختلف القطاعات ومجتمع الاستثمار، عن طريق نشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة، والأداء المتميز، وإبراز المجهودات المتميزة لمؤسسات القطاع العام، وعرض إنجازاتها في تطوير أنظمتها وخدماتها.
2. إحداث نقلة نوعية وتطوير أداء الدوائر والمؤسسات الحكومية وتعزيز التنافسية الإيجابية بينها في خدمة المواطنين الأردنيين، وتجذير ثقافة التميز .
3. تبادل الخبرات المتميزة بين المؤسسات الأردنية، ومشاركة بعضها قصص النجاح في الممارسات الإدارية الناجحة، وصولاً إلى تقديم الأفضل للمواطنين الأردنيين والمستثمرين المحليين والأجانب.
4. ضمان قيام القطاع الحكومي بالواجبات والمهام الموكلة إليه على الوجه الأكمل، وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف.

تُمنح الجائزة مرة كل عام لفائز واحد في كل من الفئات الآتية (مديرية الأمن العام، 2012):

1. فئة أفضل وزارة.
2. فئة أفضل مؤسسة عامة/دائرة/سلطة مستقلة.
3. فئة أفضل إنجاز.
4. فئة الموظف الحكومي المتميز.

## (2 - 2 – 1) معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز

ترتكز جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز على المعايير الأساسية الآتية (مشروع الشراكة الأردنية الأمريكية، 2012):

1. معيار القيادة
2. معيار الأفراد
3. معيار المعرفة
4. معيار العمليات
5. معيار المالية

حيث تُشكل المبادىء المفاهيم الأساسية الثمانية التي تمكّن المؤسسة من تحديد مسارها نحو تحقيق أسس التميز كالآتي (المبادرات الملكية، 2012):

- تحقيق نتائج متوازنة: تتحقق النتائج من خلال تحديد وفهم النتائج الرئيسة المطلوبة لتحقيق المؤسسة وتقييم التقدم نحو تحقيق الرؤية والأهداف الاستراتيجية، وجمع احتياجات وتوقعات أصحاب العلاقة كمدخل لتطوير ومراجعة الإستراتيجية والسياسات الداعمة ، ومن خلال استخدام مجموعة من النتائج المتوازنة لمراجعة مستوى الانجاز، وتبني آليات فعّالة لفهم السيناريوهات المستقبلية وإدارة المخاطر الإستراتيجية، وتطبيق الإستراتيجية والسياسات الداعمة بشكل نظامي لتحقيق النتائج المطلوبة بموازنة الأهداف قصيرة وطويلة المدى، وتقييم ما تحقق من نتائج لتحسين الأداء في المستقبل (المبادرات الملكية، 2012).
- إضافة قيمة لمتلقي الخدمة: يتم ذلك من خلال معرفة فئات متلقي الخدمة على اختلافها والاستجابة لاحتياجاتها وتوقعاتها المختلفة والتنبؤ بها، وبناء قنوات الحوار والاتصال مع كافة متلقي الخدمة؛ بحيث تكون مبنية على الثقة والانفتاح والشفافية، والسعي وراء الإبداع وإيجاد قيمة لمتلقي الخدمة، ومراقبة ومراجعة تجارب وآراء متلقي الخدمة السابقة بشكل

مستمر، والاستجابة السريعة والفعّالة لأي تغذية راجعة،وإشراك متلقي الخدمة في تطوير خدمات وخبرات جديدة ومبدعة (المبادرات الملكية،2012).

- القيادة: تشير القيادة إلى وجود القادة القادرين على صياغة وتجسيد الرؤية المستقبلية إلى واقع يمكن تحقيقه،والتصرف كمثال يحتذى به بالنسبة للقيم وأخلاقيات المهنة، وإظهار المرونة في العمل، وإدراك أن الميزة المستدامة تعتمد على مقدرتهم على التعلم والاستجابة السريعين مع طرق العمل الجديدة، ودعم أفكار وطرق جديدة، لتشجيع الإبداع والتطوير المؤسسي، وإظهار الالتزام بالقيم المؤسسية وتقديم القدوة الحسنة في الاحترام، والمسؤولية الاجتماعية، والسلوك الأخلاقي على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة (المبادرات الملكية، 2012).

- الإدارة بالعمليات: تشير إدارة العمليلت إلى القدرة على إنشاء وإدارة إطار من العمليات الرئيسة المصممة والمتوائمة لتحقيق استراتيجية العمل، وتحليل، وتصنيف وتحديد أولويات العمليات، وتبني المنهجيات المناسبة لإدارتها وتحسينها بشكل فعّال، وتطوير مؤشرات أداء ذات معنى، بحيث ترتبط بشكل واضح بالأهداف الإستراتيجية، وإشراك الموظفين بشكل مستمر في مراجعة وتحسين كفاءة وفعّالية العمليات لتحقيق الكفاءة والفعّالية المثلى للعمليات (المبادرات الملكية، 2012).

- الأفراد: يشير معيار الأفراد إلى فهم المهارات والكفاءات اللازمة لتحقيق الرؤية، والرسالة والأهداف الإستراتيجية، وإيجاد ثقافة تعمل على تطوير وتقدير مهارات الموظفين، ومواهبهم وإبداعهم، وتبني منهجيات تضمن توازناً معقولاً بين عمل الموظف وحياته، وتحديد مستويات أداء الموظفين المطلوبة بشكل واضح لتحقيق الأهداف الاستراتيجية (المبادرات الملكية، 2012).

- الابتكار والإبداع: يتمثل في بناء وإدارة شبكات علاقات لتحديد فرص الإبداع من البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، ووضع غايات وأهداف واضحة للابتكار وتعديل الإستراتيجية بما يتناسب مع إنجازات الابتكار،وإيجاد منهجيات لإشراك متلقي الخدمة في تطوير الأفكار ،

وإيجاد بيئة للريادة لدعم الابتكار في كافة مجالات العمل،وتحويل الأفكار الجديدة إلى واقع من خلال العمليات التي تساعد على الإبداع بحيث تناسب طبيعة وأهمية التغييرات المستحدثة (المبادرات الملكية،2012).

- بناء الشراكات: تتمثل بناء الشراكات في بناء شبكة علاقات واسعة؛ لتمكين المؤسسات من تحديد فرص الشراكات المحتملة، وتحديد الشراكات الاستراتيجية والتشغيلية بناءً على الاحتياجات لنقاط القوة والإمكانات المؤسسية والاستراتيجية، والعمل مع الشركاء لتحقيق المنفعة المتبادلة وتقديم الدعم بالخبرات والموارد والمعرفة لتحقيق الأهداف المشتركة، وبناء علاقة مستدامة مع الشركاء والموردين على أساس الثقة والاحترام والانفتاح المتبادل (المبادرات الملكية، 2012).

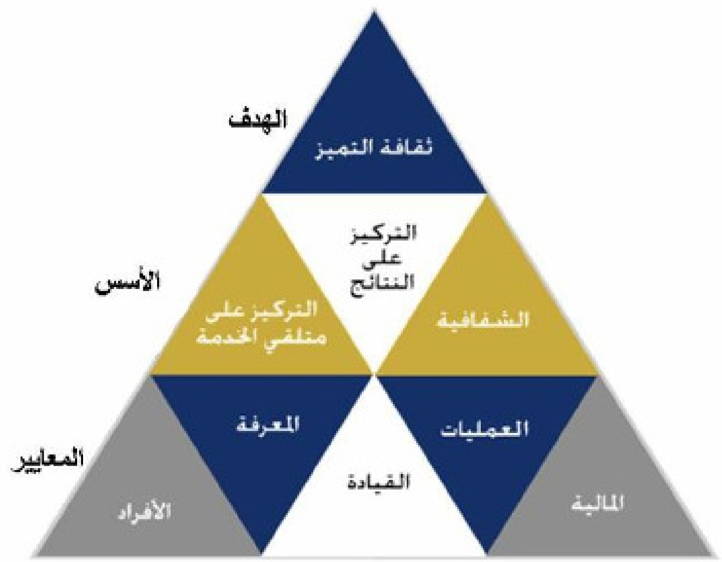
- تحمل المسؤولية لمستقبل مستدام: يتم ذلك من خلال استخدام الإبداع بشكل يفوق التغيير الفني، ويُظهر وسائل وطرق جديدة لتقديم قيمة لمتلقي الخدمة، ومن خلال فهم الكفاءات الأساسية ،وكيفية تقديمها المنفعة للمجتمع ككل، واعتبار الاستدامة الاقتصادية، والمجتمعية، والبيئية كمرجع عند موازنة الالتزامات المتضاربة التي تواجهها (المبادرات الملكية، 2012).

- تم استثناء معيار المالية في هذه الدراسة والسبب يعود الا ان جهاز ادارة السير المركزية يعتمد على مخصص من الموازنة يقوم على اثره باجراء نفقاته اللازمة وعلى هذا فمن الصعب قياس قدرة هذا المعيار .

يُمكن إيضاح الهدف من الجائزة وأسسها ومعاييرها في الشكل الآتي:

الشكل (2-1)

هرم جائزة التميز




المصدر: www.images.jordan.gov.jo/wps/wcm/connect/gov/.../kace-service-ar1

إذ يُلاحظ من الشكل (2 – 1) أنه يُمثل الهدف من الجائزة والذي يُشير إلى ثقافة التميز، ويقع في قمة الهرم، ويشير الشكل إلى الأسس التي ترتكز عليها الجائزة وهي الشفافية، والتركيز على النتائج، والتركيز على متلقي الخدمة، وتقع وسط الهرم، وتأتي في قاعدة الهرم معايير الجائزة وهي: القيادة، والعمليات ، والمعرفة، والمالية، والأفراد.

## (2 – 3): جودة الخدمة

بدأ الاهتمام بالجودة في الفكر الإداري منذ بدايات ظهوره وبلورة نظرياته، غير أنه لم يجد الاهتمام والعناية إلا لدى اليابانيين بعد خروجهم من الحرب العالمية الثانية ، حيث انخفضت جودة منتجاتهم ، ليبدأ اليابانيون بعد ذلك بالاستماع إلى محاضرات عدد من العلماء الأمريكيين وفي مقدمتهم إدوارد ديمنج، وجوزيف جوران وغيرهم، الذين فشلوا في

إقنـاع الشركات والمؤسسات الأمريكيـة بأفكـارهم عن الجـودة، وعندما اقتنـع اليابـانيون بهذه الأفكـار وطبقوهـا، أصبحت اليابـان حديث العـالم بأسره عن مدى تطورهـا وتقدمها وجـودة منتجاتها، ولهذا بدأ الكثير من الباحثين والمنظرين بالبحث والتنقيب عن سر التفوق اليابـاني فـي الإنتـاج والصناعة حتـى أصبحت اليابـان تنـافس الدول المتقدمـة مثـل الولايـات المتحـدة الأمريكيـة، ليظهـر بعد ذلـك للعـالم أن الجـواب يكمـن فـي تطبيقهم لأبعـاد الجـودة (عليمـات، 2004).

## (2 - 3 – 1): نشأة وتطور جودة الخدمة

أشار (غنيم، 2005) إلى مراحل تطور جودة الخدمة، من خلال الجدول (2 - 1) كالآتـي:

الجدول (2 - 1)

نشأة وتطور جودة الخدمة

| المراحل | المرحلة الأولى من عام 1950م إلى بداية 1960م | المرحلة الثانية من عام 1960م إلى بداية 1980م | المرحلة الثالثة من عام 1980م إلى الآن |
|---|---|---|---|
| رواد المرحلة | المفكر الأمريكي فيجنبوم | إدوارد ديمنج وفيليب كروسبي | جوران |
| تطبيقات المرحلة | التأكيد على أن الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين بالمنظمة | تحسين وتطوير نظريات ومبادئ الجودة | التأكيد على أسلوب حلقات الجودة وفرق الجودة، لتصبح الجودة وظيفة أساسية للإدارة، والتأكيد على إدارة الجودة |

المصدر: (غنيم، 2005) ، تصميم الجدول: الباحث، 2013

يُلاحظ من الجدول (2 - 1) أنه يُمثل تطور نشأة الجودة لدى المؤسسات المختلفة، وتـم تقسيمها إلى ثلاثة مراحل تاريخية، حيث مثلت مرحلة البدايات بالتأكيد علـى أن الجـودة هـي مسؤولية يشترك في تطبيقها جميع العـاملين بالمنظمـات، بينمـا جـاءت المرحلـة الثانيـة لتؤكد على عمليات التحسين والتطوير لمبـادئ الجودة، فـي حين تؤكد المرحلـة الحاليـة علـى إدارة الجودة من منطلق أنها وظيفة أساسية للإدارات.

## (2 - 3 – 2): مفهوم جودة الخدمة

أشير إلى مفهوم الجودة من المنظور الإسلامي على أنها تمثل الإتقان والعمل الذي لا خلل فيه (ابن منظور، 2000: 314). إلا أن مستجدات الحياة وظهور مفهوم الجودة ومبادئها من خلال أفكار طورها من عرفوا برواد الجودة أمثال : ديمنغ، وجوران، وكروسبي، حيث بدأ الناس يصرون على الجودة المتمثلة في المنتج أو الخدمة، حيث أصبح كل فرد ينظر إلى جودة المنتج، أو جودة الخدمة من منظوره الخاص، لذا ما من شك أن هناك اختلاف في تحديد مفهوم الجودة ، ومن منطلق أن رواد الجودة أنفسهم لم يتوصلوا إلى تعريفٍ موحد لمفهوم الجودة ، فإن هناك صعوبة في إيجاد تعريف أو مفهوم موحد للجودة (غنيم، 2005: 17).

في هذا الصدد تمت الإشارة إلى مفهوم الجودة وفق تعريف ***Deming*** على أنها تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً أو مستقبلاً، ووفق تعريف ***Juran*** تعني الجودة ملاءمة المنتج للغرض أو الاستخدام، أما وفقاً لتعريف ***Crosby*** تُشير الجودة إلى الإيفاء والالتزام بالمتطلبات (الغنبوصي،2005: 4).

بناءً على ما تقدم عرفت جودة الخدمة بأنها قيام المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أن تُؤدى بشكل أفضل فى المرة التالية وتحقق رضا العملاء فى نفس الوقت، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التى تقدمها المنظمات المشابهة (خوجة، 2003). وعرفت بأنها قياس مدى قدرة مستوى الخدمة التى تصل إلى العميل والمتوافقة مع توقعاته ، كما أن توصيل خدمة جيدة يعني تحقيق التطابق مع التوقعات التى يضعها العميل (المحياوي، 2006: 32).

## (2 - 3 – 3): أهمية جودة الخدمة وأهدافها

تواجة المؤسسات المختلفة تحديات وضغوط مختلفة من أهمها ارتفاع تكاليف المعدات والأجهزة، وزيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات، ورافق هذه الزيادة زيادة من نوع آخر

في الاهتمام بتلبية احتياجات وتوقعات أفراد المجتمع المحلي، بالإضافة إلى زيادة قوة التنافس، وارتفاع نسبة الأخطاء، وزيادة نسبة الشكاوي القانونية المقدمة ضد المؤسسات العامة بسبب سوء الممارسة والمعاملة،وزيادة درجة الوعي لدى المستفيدين والمنتفعين بالخدمة وارتفاع نسبة اهتمامهم بالجودة، فضلاً عن غياب الإدارة الفعالة وانعدام التنسيق بين الأقسام المختلفة، حيث شكلت جميع هذه الأمور حاجزاً أمام المؤسسات، أدت إلى دفعها لتطوير النظم الموجودة فيها بطريقة تخدم المنتفعين، كما وتقدم نظاماً خدمياً لأفراد المجتمع على مستوىً عالٍ من الجودة، لذا بادرت معظم المؤسسات بتطبيق برامج الجودة لما لها من أهمية كبيرة تتمثل بالآتي (مصطفى والأنصاري، 2002):

1. تحسين وتطوير مستوى الأداء في المؤسسات الأمر الذي يُسهم ويساعد في الحفاظ على سمعتها من خلال اهتمامها بالجودة.
2. إن تطبيق الجودة في المؤسسات العامة، من شأنه أن يساعد المؤسسات في التعرف على الموارد منتهية الوقت مروراً بالطاقات والقدرات الذهنية المتمثلة في الموارد البشرية، بالإضافة إلى الموارد المادية، ومن ثم العمل على التخلص منها.
3. يعد نظام الجودة نظاماً تحفيزياً، إذ أنه يتيح الفرصة للعاملين بالتعرف على إمكانياتهم ومنحهم صلاحيات وفق هذه الإمكانيات ويحثهم أيضاً على التفوق والإبداع.
4. يتيح نظام الجودة الفرصة للموظفين في تحديد المفهوم الأمثل للجودة ووضع الإجراءات السليمة التي تهدف إلى تلبية احتياجات وتوقعات العميل.

حيث يعتبر الاهتمام بالجودة هو المقياس الأساس الذي من خلاله تستطيع المؤسسات التعرف على مستوى أدائها مقارنة بالمؤسسات الأخرى، إضافة إلى أن الجودة تعطي المؤسسة القدرة على تحقيق النجاح بشكل مطرد، وليس فقط البقاء ضمن الإطار التنافسي مع الآخرين (عليمات، 2004).

كما تكمن أهمية الجودة في تحقيق الهدف العام من إنشائها حيث أنها تعمل على توثيق وتحضير العديد من البرامج والآليات الفعالة لاكتشاف المشكلات ومحاولة إيجاد حلول مثالية

لها، وأيضا البحث عن المشكلات المحتمل ظهورها في المستقبل والتي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على الخدمة المقدمة وعلى النتائج المرجوة (الغنبوصي، 2005).

لهذا تسعى المنظمات إلى وضع الأهداف الملائمة؛ للوصول إلى مستوى الجودة في تقديم خدماتها، كما تسعى أيضاً إلى التنويع في الخدمات، وتطويرها بصورة تتوافق مع أهدافها من أجل الوصول إلى رضا المستفيد، وتشير أهداف المنظمات التي تطبق نظام جودة الخدمة إلى (الغنبوصي، 2005):

1. تقليص مستوى الأخطاء.
2. التقليل من معدل تكرار إجراءات العمل.
3. المحافظة على الجهود المبذولة من الضياع .
4. الحصول على مستويات خدمية أفضل من جميع النواحي التي تهم المؤسسة سواء مادية أو إدارية.

في ذات السياق أورد بعض الباحثين أهدافاً أخرى تسعى المنظمات لتحقيقها؛ من أجل وصول خدماتها إلى الجودة كالآتي (Jwely, 2002):

1. تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي بهدف الاستفادة من جميع الطاقات وجميع العاملين في المؤسسة.
2. ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة تحت شعارها الدائم أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة.
3. تحقيق نقلة نوعية في الخدمات تقوم على أساس توثيق البرامج والإجراءات،
4. تفعيل الأنظمة والتعليمات والتوجيهات والارتقاء بمستويات الأداء.
5. الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والموظفين من خلال المتابعة الفاعلة، وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة، وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة، والتأهيل الجيد.
6. اتخاذ جميع الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها، ورفع درجة الثقة لدى العاملين، وفي مستوى الجودة التي تم تحقيقها والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائمًا في موقعها الحقيقي.

7. الوقوف على المشكلات الخدماتية في الميدان، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة، واقتراح الحلول المناسبة، ومتابعة تنفيذها، مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

## (2 - 3 – 4): خصائص جودة الخدمة وأبعادها

تمتيز الجودة بإتقان العمل وتحقيق احتياجات الأفراد، والوفاء والالتزام وذلك على النحو الآتي (المحياوي،2006):

1. إتقان العمل، أذ أنه من خصائص الجودة إتقان العمل من خلال وضع أهداف لسياسة الجودة ومتابعة تنفيذها، وتصميم آليات لمراقبة الجودة ومتابعة الأداء على ضوئها، وتقييم نظام مراقبة الجودة من حيث الفاعلية والتكلفة، ومن حيث تقليل المخاطر المترتبة على انخفاض الثقة بالخدمة، ويهدف إتقان العمل إلى تحقيق الآتي (جمعة، 2005):

- تحسين الأداء والإنتاجية.
- زيادة التركيز على أهداف المؤسسة وتوقعات المستفيدين.
- تحقيق جودة الخدمة والمحافظة عليها لتلبية احتياجات المستفيدين.
- تقديم الدليل للمستفيدين الحاليين من الخدمات.
- المحافظة على مستوى جودة خدمات المؤسسة.
- إمكانية المنافسة على نفس مستوى المؤسسات الكبرى.

2. تحقيق احتياجات الأفراد ويتم تحقيق احتياجات الأفراد بالآتي (الدرادكة والشبلي، 2002):

- استيفاء متطلبات الأفراد واحتياجاتهم الحالية والمستقبلية والمذكورة والضمنية عن طريق ترجمة المتطلبات والاحتياجات إلى معايير جودة للمخرجات.
- تصميم العمليات المؤدية لإنتاج مخرجات تستوفي الشروط المذكورة.
- تنفيذ العمليات مع مراقبة ومتابعة مسارات التنفيذ.
- تقييم الخطوات السابقة مع التدخل السريع الفوري لتصحيح أية عيوب أو خلل يظهر في التنفيذ.

3. الوفاء والالتزام ويتم ذلك في الالتزام بالتخطيط والتنفيذ وعرض النتائج والتقويم وفي تصحيح الأخطاء، والمراقبة، والتقييم.

وفي الدراسة الحالية تم إعتماد أبعاد جودة الخدمة المتعارف عليها، وهي:

***1.*** بعد الاستجابة ***Responsiveness***

وتعني الاستجابة قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم (Shaikh,2005:515). كما تعكس الاستجابة الرغبة أو الرضا بمساعدة المستفيد من الخدمة، وتقديم الخدمة السريعة، ومدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها (Ming, et.al., 2002:5). ووفقاً لـ (شعبان، 2002) فإن الاستجابة تشمل السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة ، والاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين من الخدمة مهما كانت درجة الانشغال، والاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المستفيدين، والرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي.

وبناءً على ما تقدم يتم تقييم بعد الاستجابة من خلال تقديم خدمات فورية، واستجابة لنداءات الطوارئ الخارجية، والعمل على مدار ساعات اليوم، من خلال المرونة في اجراءات ووسائل تقديم الخدمة،والقدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة، ويتم تقييم الاستجابة أيضاً من خلال مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعاً مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى المستفيد (Hsing,2008: 7).

***2.*** بعد الإعتمادية ***Reliability***

تعني الاعتمادية قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، فضلاً عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة، حيث تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات (Evans & Collier, 2007). حيث تم التأكيد على أن الاعتمادية تعني قدرة مجهز الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، وتعني أيضاً الالتزام بالمواعيد المحددة للمستفيدين، وتخفيض نسبة المواعيد الملغاة الى أدنى حد ممكن (الشميمري، 2001). في حين أشير إلى معايير الاعتمادية

بأنها تمثل دقة السجلات المعتمدة، ودقة المواعيد في إجراء وإنهاء الخدمة المطلوبة، وايجاد الحلول للمشاكل المتوقعة فضلاً عن أعطاء الحلول المطلوبة للمشاكل ( Evans & Collier, 2007).

**3. بعد الضمان *Assurance***

لقد أشير إلى هذا البعد بأنه العهد ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم ، وقدراتهم على استلهام الثقة والائتمان، وأن الضمان في مجال جودة الخدمة ناتج عن اعتماد أو ثقة المستفيدين من الخدمة، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم (محمود والعلاق ،2001: 42). في حين أُطلق على الضمان تسمية التأكيد ويعني بذلك السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ومن معايير جودة الخدمة بموجب ضمان السمعة والمكانة العالية للمؤسسة، ومعرفة ومهارات العاملين بها، والصفات السخصية للعاملين المتمثلة بقابليتهم لنشر روح الثقة والصدق، واتصالاتهم الشفوية والتحريرية مع المستفيدين من الخدمة (الشميمري، 2001).

**4. بعد الملموسية *Tangibles***

يُشير بعد الملموسية إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال، وتشير إلى الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة، وتتمثل بالمباني وتقانة المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمؤسسة، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، (البكري، 2005: 212). كما تمت الإشارة إلى أن بعد الملموسية يُشير إلى جاذبية

المباني والتسهيلات المادية، والتصميم والتنظيم الداخلي للمباني، وحداثة المعدات والاجهزة، والمظهر الخارجي للموظفين مقدمي الخدمات (حامد، 2002: 19).

***5.* بعد التعاطف *Empathy***

يشتمل بعد التعاطف على اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماماً شخصيا، وتفهم العاملين في المنظمة لحاجات المستفيدين، وملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين من الخدمات، وحرص المنظمة على المصلحة العليا للمستفيدين، والدراية الكافية باحتياجات المستفيدين، ويُشير بعد التعاطف أيضاً إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية (محمود والعلاق،2001). هذا ويشمل هذا البعد على خصائص مثل : مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان ، والاتصالات ، ودرجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد ، ويشير التعاطف إلى الانتباه (الحذر أو الحرص) والعناية الشخصية المقدمة من قبل المنظمة الى المستفيدين من الخدمات؛ وذلك لأن التقمص العاطفي يتمثل في إبداء روح الصداقة والحرص على المستفيد وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته (البكري، 2005).

## (2 - 4): إدارة السير المركزية

تم إنشاء أول فرع متخصص بتنظيم المرور عام 1926م، وفي عام 1946م تم استحداث إدارة السير وربطها بمدير شرطة العاصمة، بحيث تنفذ الواجبات المتعلقة بترخيص السواقين والمركبات، حيث تم فصل إدارة السير عن مديرية شرطة العاصمة في عام 1973، وقد سجل عام 1990 النشأة الحقيقية لإدارة السير المركزية، من خلال إعادة هيكلة الإدارة لتصبح بإسم

إدارة السير المركزية، والتي تضم تحت مظلتها كافة أقسام السير العاملة في مديريات الشرطة بهدف تطبيق سياسة مرورية جديدة وشاملة (جريدة الشاهد، 2013).

استناداً لما تقدم، تم استحداث العديد من أقسام السير في جميع محافظات الأردن، لتقديم خدماتها من خلال تلك الأقسام، وتضمنت إدارة السير المركزية قسم الشرطة النسائية، حيث تعمل المرأة كرقيب سير في الميدان، ومندوبة حوادث في التحقيق المروري، أو في قسم المباحث المرورية (إدارة السير المركزية، 2012). وقد تمت الإشارة إلى الأهداف التي تسعى إدارة السير لتحقيقها كالآتي (مديرية الأمن العام، 2012):

1. حماية الموارد البشريه و الماديه من خلال:
   - المساهمه بالحد من الحوادث المروريه
   - رفع مستوى الوعي المروري و تعديل السلوك المروري لدى مستخدمي الطرق.
2. رفع مستوى جودة الخدمات المقدمـــه بما يحقق رضا المستفيدين من الخدمة و يفوق توقعاتهم من خلال:
   - رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.
   - مواكبة كافة التطورات التكنولوجيه و توظيفها في العمل المروري.
   - الحد من الازدحات المروريه.
   - تعزيز دور الإدارة في المسؤوليه المجتمعيه.

ترتكز إدارة السير المركزية في تحقيق أهدافها على القيم الآتية (مديرية الأمن العام، 2012):

1. الولاء والانتماء.
2. المؤسسه المتعلمة.
3. الشفافيه والمساءلة.
4. النزاهـــه والاحتراف المهني.
5. العداله والمساواه وتكافؤ الفرص.

6. التعاون.
7. التحفيز والتمكين.
8. الحاكمية الرشيدة.

كما أشير إلى الخدمات التي تقدمها إدارة السير المركزية كالآتي (إدارة السير المركزية، 2012):

1. خدمات التصاريح: وتتمثل بخدمة الحصول على تصاريح النقل بأنواعه كافة، وخدمة الحصول على تصاريح السير (كسير القلابات والشاحنات والخلاطات) ، إضافة إلى خدمة الحصول على تصاريح الوقوف للمركبات، وخدمة الحصول على التصاريح، وخدمة التصاريح المؤقتة، وخدمة الحصول على تصاريح جسور المشاة (تركيب، أو صيانة، أو إزالة) وما إلى ذلك.
2. خدمات المخالفات وتتمثل بخدمة تسديد المخالفات، وخدمة تدقيق النقاط للسائقين، وخدمة الرخص المحجوزة، وخدمة خدمة التعامل مع السيارات الأجنبية والمخالفات الجمركية، وخدمة الاستفسار عن مخالفات الكاميرات، وما إلى ذلك.
3. خدمات تراخيص الهن وتتمثل بخدمة الكشف على محطات المحروقات، وخدمة الكشف على مراكز تدريب السواقة، وخدمة الكشف على ترخيص المهن المختلفة، وما إلى ذلك.
4. خدمات الحوادث وتتمثل بخدمة الاعتراض على مخطط الحادث، وخدمة التعديل عليه، وخدمة الحصول على تقرير ضد مجهول، وخدمة طلب سجل مروري للسائقين، وخدمة طلب شهادة خلو حوادث للمركبات، وما إلى ذلك.
5. خدمات أخرى وتتمثل بخدمة الحصول على طلب للكشف على تحويلات مرورية، وخدمة طلب دراسات مرورية، وخدمة طلب محاضرات توعية مرورية، وخدمة استقبال الشكاوي على تصرفات وسلوكيات رقباء السير، وخدمة طلب الانتساب لأعوان المرور، وخدمات ميدانية لقسم العمليات، وقسم المباحث المرورية، وقسم مرور العاصمة.

ولكي يتم إنجاز الخدمات السالفة الذكر على أكمل وجه، يتبين أن أقسام إدارة السير المركزية ترتبط فنياً في المحافظات بما يتعلق بالقوى البشرية، وترتبط إدارياً بمديريات

الشرطة  الواقعة ضمن اختصاصها ، وتنفذ نفس الواجبات و النشاطات التي تنفذها الادارة، حيث ينتشر سته عشر قسماً في محافظات الأردن المختلفة و البادية الأردنية، ومن  أهم واجبات هذه الأقسام الآتي (مديرية الأمن العام، 2012):

1. تنفيذ واجبات إدارة السير بحسب الاختصاص الجغرافي لكل قسم.
2. تنفيذ السياسة العامة لمديرية الامن العام وادارة السير  لتحقيق رؤية ورسالة الإدارة، من أجل رفع مستوى السلامة المرورية، والإسهام في تحقيق الأهداف الوطنية. ويُمكن توضيح أقسام إدارة السير المركزية بالشكل (2 - 2)

الشكل (2 -2)

أقسام ادارة السير المركزية




المصدر: www.traffic.psd.gov.jo/index.php?option=com_content

إذ يُلاحظ من الشكل (2 - 2) أنه يُمثل أقسام إدارة السير المركزية المنتشرة في محافظات الأردن كافة، حيث يُسمى كل قسم باسم المحافظة أو المنطقة الجغرافية التي يوجد فيها.

هذا وتمت الإشارة إلى مشاريع إدارة السير المركزية الإلكترونية كالآتي (جريدة الشاهد، 2013):

1. المجال الأول: القوى البشرية والإدارة والعمليات المرورية والسيطرة، والذي يتضمن أنظمة الحوسبة، وكاميرات مراقبة لمداخل الإدارة و القاعات.
2. المجال الثاني: الرقابة الآلية، ويتضمن الأجهزة الفنية، واستخدام الكاميرات الرقمية المتنقلة لضبط السرعات على الطرق وذلك على الشوارع الرئيسية التي تشهد سرعات عالية، والتوسع باستخدام كاميرات مراقبة الإشارات الضوئية.
3. المجال الثالث: المعلومات والحاسب الآلي ويتضمن نظام الإدخال الالكتروني لاحتساب النقاط المسجلة على رخص السواقين تبعا للمخالفات المدخلة، والربط المعلوماتي بخصوص الرخص المحجوزة ما بين إدارة السير إدارتي الترخيص والدوريات من جهة، مع أقسام السير بالمحافظات من جهة أخرى، والربط المعلوماتي في مجال الحوادث والمخالفات ما بين الإدارة وأقسام السير المختلفة، بالإضافة إلى نظام الاستفسار الآلي عن عدد المخالفاتو قيمها وأنواعها، وتاريخ مضاعفة القيمة.
4. المجال الرابع: المخالفات والقضايا ويتضمن تشغيل نظام خدمة الجمهور من خلال مكتب خدمة الجمهور، ويتضمن أيضاً شاشات إلكترونية تشير إلى الإرشادات الخاصة بالتوعية المرورية، بالإضافة إلى ربط معلوماتي ما بين قسم القضايا والمخالفات وإدارة الترخيص من أجل توحيد الإجراءات.

## (2 - 5): الدراسات السابقة العربيّة والأجنبيّة

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة إلى عدم وجود دراسات تبحث بشكل مباشر في قياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان، وحيث كان ذلك ممكناً لتحقيق أهدافها، إذ تم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات تناولت موضوع جودة الخدمة، وأخرى تناولت موضوع الجائزة، حيث تم تقسيم الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية ذات الصلة غير المباشرة بالدراسة الحالية وفقاً للتسلسل الزمني لها من الأقدم للأحدث كالتالي:

### (2 - 5 - 1): الدراسات العربيّة

ــ دراسة (عبد الحليم والشلبي، 2001) بعنوان "مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية - دراسة تقيميه من وجهة نظر الأطباء العاملين فيها".

هدفت إلى الكشف عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية واشتملت الدراسة على عينة من (932) طبيباً يعملون بالمستشفيات الحكومية الأردنية بمراكز المحافظات بهدف استطلاع آراء الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية للوقوف على معرفة مستوى الخدمات الصحية في القطاع الصحي في الأردن وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الصحية حول جميع مجالات الدراسة كان متوسطاً حول موقع المستشفى وتجهيزاته والكوادر البشرية العاملة والتجهيزات الطبية والخدمات المخبرية وكفاية الأدوات والإجراءات الإدارية الروتينية، والتي تمثل مجتمعة بعد المعيارية لجودة الخدمات الصحية ، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى حيازة بعد الاستجابة والتعاطف على المستوى المتوسط ، وحيازة بعد الملموسية على المستوى المرتفع، وتباين في مستوى

الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات والتي تعزى إلى موقع وحجم المستشفى من ناحية وإلى كونه تعليمياً أم غير تعليمي، وتخصصياً أم غير تخصصي من جهة أخرى.

ـ دراسة (منصور، 2004) بعنوان "الخدمات الصحية المقدمة للمرضى المنومين في المستشفيات الحكومية بمدينة إربد / الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الحكومية للمرضى المنومين بمدينة اربد، ومدى رضاهم عنها في مجالات الطبيب، والخدمة الفندقية والتمريض والوضع الاجتماعي والواسطة، و شملت عينة الدراسة (224) مريضاً في ثلاثة مستشفيات حكومية بمدينة اربد، ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث استبانة خاصة لقياس رضا المرضى على مقياس "ليكرت" الخماسي، وأظهرت نتائج الدراسة مستويين لرضا المرضى المنومين أحدهما مرتفع والآخر منخفض، كما أظهرت ارتفاع مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات إربد الحكومية، واحتل الرضا عن مجال كادر التمريض المرتبة الأولى ثم مجال الوضع الاجتماعي والواسطة، فمجال الطبيب ثم مجال الخدمات الفندقية،كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً بين مجال الخدمات الفندقية ومتغير الدخل ومجال الطبيب ومتغير الحالة الاجتماعية مع الرضا.

ـ دراسة (عبيسات، 2005) بعنوان "تطور جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة وأثرها على رضا متلقي الخدمات".

هدفت إلى اختبار مدة فعالية جودة الخدمات في تحسين رضا متلقي الخدمات، وهدفت إلى الكشف عن العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات ورضا متلقي الخدمات، وتكونت عينة الدراسة من (155) فرد من متلقي الخدمات، ولتحقيق أهداف الدراسة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أشارت أبرز النتائج إلى حيازة جودة الخدمة بشكل عام على المستوى المرتفع بنسبة (75.2%)، وحاز على بعد التعاطف لجودة الخدمة على المرتبة الأولى في تقييم أفراد العينة لجودة الخدمة، إذ حاز على المستوى المتوسط المرتفع بمتوسط

حسابي قدره (3.84) بنسبة (77%)، يلية بذلك بعد الاعتمادية، وحاز بعد الضمان على المستوى المتوسط، كما حاز بعد الملموسية (الجوانب المادية) على المستوى المنخفض مقارنة بالأبعاد الأخرى، إضافة إلى أن وجود علاقة ارتباطية قوية بين جودة الخدمة ورضا متلقي الخدمات.

ــ دراسة (القضاة، 2006) بعنوان "معوقات الحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية ".

هدفت إلى تحديد أبرز المعوقات التي حالت دون حصول مؤسسات القطاع العام والوزارات على هذه الجائزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جاءت نتائج الدراسة بوجود معوقات خاصة بالقيادة، وادارة المعرفة، والمالية والشفافية، كما حازت إدارة العمليات درجة عالية حالت دون حصولهم على الجائزة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للمعوقات (3.67)، حيث حازت النتائج الخاصة بالأفراد على أعلى نسبة إعاقة تليها العمليات والإدارة المالية.

ــ دراسة (المشاقبة، 2006) بعنوان "دور جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية كاستراتيجية للتطوير الإداري في الأردن".

هدفت إلى التعرف على دور جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية كاستراتيجية للتطوير الإداري في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من عشرة دوائر ومؤسسات تم اختيارها بطريقة قصدية، نظراً لأهميتها في التعامل مع المواطنين، ولتحقيق أغراض الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن تقديرات عينة الدراسة لمستوى التطوير الإداري في الأجهزة الحكومية متوسطة وكان أقوى المحاور توفراً في الأجهزة الحكومية العمليات الإدارية، والإدارة المالية، والأداء الإداري، وإدارة الأفراد القيادة الإدارية على التوالي وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للدخل.

ـ دراسة (التويجري والنافعاني، 2008) بعنوان "جودة خدمة المراجعة: دراسة ميدانية تحليلية للعوامل المؤثرة فيها من وجهة نظر المراجعين".

هدفت إلى معرفة آراء المراجعين حول العوامل ذات التأثير المحتمل على جودة خدمة المراجعة المؤداة بواسطة مكاتب المحاسبة القانونية، وكذلك العوامل المؤثرة في تفضيل العملاء لمكتب مراجعة على آخر، حيث تكونت عينة الدراسة من (220) من الأفراد المراجعن لمكاتب الحاسة القانونية في منطقة القصيم في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق أغراض الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت النتائج إلى وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة، وإلى أن أكثر العوامل تأثيراً في جودة الخدمة من وجهة نظر المراجعية هي سنوات الخبرة العملية، والمؤهل العلمي للموظفين، في حين لا يوجد تأثير للعمر، وحازت جودة الخدمة على المستوى لمتوسط لمكاتب المحاسبة القانونية، من وجهة نظر المراجعين المستفيدين من الخدمة.

ـ دراسة (الطويل وآخرون، 2009) بعنوان "إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى".

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الأفراد العاملين في المستشفيات قيد البحث بمفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمات الصحية، وتحديد إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات قيد البحث، كما وهدفت إلى تحديد المستشفى الأكثر استجابة لأبعاد جودة الخدمات الصحية ، وتكونت عينة الدراسة من (55) موظف من مستشفى الخنساء التعليمي للولادة والأطفال، ومستشفى ابن الأثير للولادة والأطفال، ومستشفى ابن سينا التعليمي العام، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أسلوبي المقابلات المنظمة، والاستبيان الذي تم تحليل بياناته باستخدام الحزة الإحصائية SPSS، حيث أظهرت أبرز النتائج ارتفاع نسبة الاستجابة بين المبحوثين لبعد الملموسية في مستشفى ابن سينا

التعليمي العام قيد البحث، وحاز بعد الضمان على أقل نسبة استجابة، بينما حقق بعد الاستجابة أعلى نسبة استجابة بين المبحوثين في مستشفى ابن الأثير التعليمي قيد البحث، وحقق بعد الضمان أقل نسبة استجابة، في حين حاز بعد الاعتمادية على أعلى نسبة استجابة من قبل المبحوثين في مستشفى الخنساء التعليمي قيد البحث، وحقق بعد الضمان أدنى نسبة استجابة.

ـ دراسة (الزمعان، 2010) بعنوان "دور جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في تحفيز التطوير الإداري: دراسة تطبيقية في منظمات القطاعين العام والخاص في الأردن".

هدفت إلى التعرف على دور جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في تحفيز التطوير الإداري في المنظمات الحاصلة عليها في القطاعين العام والخاص، وتكونت عينة الدراسة من مؤسسات القطاع العام والخاص الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في تحفيز التطوير الإداري، ولتحقيق أغراض الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أشارت أبرز النتائج إلى إلى تدني دور جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في تحفيز التطوير الإداري؛ لعدم الالتزام بمعايير الجائزة بصورة مستمرة بعد الحصول عليها.

## (2 - 5 - 2): الدراسات الأجنبيّة

ـ دراسة (Alrayes, 2006) بعنوأن " ***Measuring Service Excellence In Banking Industry Using An Integrated Approach: An Empirical Study In The Saudi Context***".

هدفت إلى قياس مستوى تميز أداء البنوك من خلال نموذج التميز المقترح. واستندت الدراسة إلى مدخل المسح الاجتماعي من المنهج الوصفي، حيث طبقت الدراسة استبانة تتضمن معايير التميز العالمية وفق مقياس ليكرت الخماسي، بالإضافة إلى إجراء المقابلات. وطبقت الدراسة على البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية، وشملت عينة الدراسة (39)

مفردة من القيادات في الأعمال البنكية تم اختيارهم عشوائياً من خمسة بنوك هي (الهولندي، البريطاني، الأمريكي، الرياض، الراجحي) لتحديد معايير التميز في البنوك التي يعملون فيها، بينما تكونت عينة الجمهور من (613) مفردة لتحديد مدى تميز الخدمات البنكية في البنوك التي يتعاملون معها. وبعد تحليل نتائج المجموعتين. وقد توصلت الدراسة لوضع أنموذج لقياس مستوى التميز في القطاع البنكي يتكون من معايير التميز التالية "ثقافة وقيم المنظمة، والقيادة، وإدارة العاملين، والسياسات والاستراتيجية، والعمليات، نتائج العاملين، ونتائج المتعاملين، ونتائج المجتمع، والنتائج المؤسسية، التميز في الخدمة". بالإضافة إلى وجود علاقات ارتباط بين معايير الأنموذج. كما أكدت الدراسة على أهمية الثقافة والقيم والرؤية في تحقيق تميز الخدمة.

ـ دراسة (Sharma & Talwar, 2007) بعنوان " ***Evolution Of Universal Business Excellence Model In Corporating Vedic Philosophy, Measuring Business Excellence***".

هدفت إلى تحديد أراء قيادات المنظمات في مختلف أنحاء العالم حول أهم معايير التميز الصالحة للتطبيق على المنظمات كافة. واستخدمت الدراسة مدخل المسح الاجتماعي من المنهج الوصفي، حيث طبقت الدراسة أسلوب المقابلة واستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي على عينة قوامها (66) مفردة من مختلف القيادات العليا للمنظمات في مختلف أنحاء العالم أثناء اجتماعهم في المؤتمر الدولي للجودة الذي عقد في اليابان. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، من أبرزها وضع أنموذج تميز يتكون من تسعة معايير هي "القيادة، والثقافة والقيم، والتخطيط الاستراتيجي، والعمليات، وقيم الشركاء، وقيم العملاء، ونتائج الأعمال، وحسن التوجه، والتحسين المستمر، وتأكيد النجاح، والقيم والبيئة الخارجية"، وأن الأنموذج يوضح أن البيئة الخارجية تتكامل مع الثقافة وبيئة العمل، ويعتمد تأكيد النجاح على القيادة

والثقافة والقيم المشتركة التي تسهل إزالة العقبات وتسهل تدفق المعرفة والمعلومات والخدمات للمعنيين ورضاء الإطراف المختلفة، كما تسهم المعرفة في الحد من المشكلات.

ـ دراسة (Ooncharoen & Ussahawanitchakit, 2008) بعنوان " ***Building Organizational Excellence and Business Performance of Hotel Business in Thailand: Effect of Service Culture and Organizational Characteristic***".

هدفت إلى إختبار وفحص العلاقة بين الأبعاد الخمسة لثقافة الجودة (الخدمة عالية الجودة؛ صدق التعامل؛ والإستجابة السريعة؛ وخدمة الوقاية من الفشل؛ وتغطية الخدمة) وأثرها على التميز التنظيمي وأداء الأعمال من خلال البيئة الخارجية كمتغير معدل للعلاقة بين التميز التنظيمي واداء الأعمال وكل من الدعم المؤسسي والتوجه بالتكنولوجيا وجدارات العاملين بإعتبارها عوامل مسببة لثقافة الخدمة. تكونت عينة الدراسة من (278) فندق في تايلاند. وقد أشرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الأبعاد الخمسة لثقافة الجودة (الخدمة عالية الجودة؛ صدق التعامل؛ والإستجابة السريعة؛ وخدمة الوقاية من الفشل؛ وتغطية الخدمة)، وأن هذه العلاقة تؤثر بشكل إيجابي على التميز التنظيمي وأداء الأعمال بوجود الدعم المؤسسي والتوجه بالتكنولوجيا وجدارات العاملين.

ـ دراسة (Pinar & Girard, 2008) بعنوان " ***Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firm***".

هدفت إلى بيان أثر التميز المؤسسي والقيادة على أداء الأعمال في الشركات التركية. وقد تكونت عينة الدراسة من (200) شركة تركية في ثلاثة مدن رئيسة تقع في الجزء الغربي

من تركيا. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن تاثير كلاً من التميز المؤسسي والقيادة ينعكس بشكل إيجابي على أداء الشركات التركية محل البحث.

ـ دراسة (Ooncharoen & Ussahawanitchakit, 2008) بعنوان "***Excellence and Business Performance of Hotel Business in Thailand: Effects of Service Culture and organizational Characteristics***".

هدفت إلى إختبار وفحص العلاقة بين الأبعاد الخمسة لثقافة الجودة (الخدمة عالية الجودة؛ صدق التعامل؛ والإستجابة السريعة؛ وخدمة الوقاية من الفشل؛ وتغطية الخدمة) وأثرها على التميز المؤسسي وأداء الأعمال من خلال البيئة الخارجية كمتغير معدل للعلاقة بين التميز المؤسسي واداء الأعمال وكل من الدعم المؤسسي والتوجه بالتكنولوجيا وجدارات العاملين بإعتبارها عوامل مسببة لثقافة الخدمة. تكونت عينة الدراسة من (278) فندق في تايلاند. وقد أشرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الأبعاد الخمسة لثقافة الجودة (الخدمة عالية الجودة؛ صدق التعامل؛ والإستجابة السريعة؛ وخدمة الوقاية من الفشل؛ وتغطية الخدمة)، وأن هذه العلاقة تؤثر بشكل إيجابي على التميز المؤسسي وأداء الأعمال بوجود الدعم المؤسسي والتوجه بالتكنولوجيا وجدارات العاملين.

ـ دراسة (Rawabdeh, 2008) بعنوان "***Jordan Quality Award (King Abdullah II Award for Excellence "KAIIAE"): Characteristics, assessment and benchmarking***".

هدفت إلى تقديم عرض مفاهيمي عن جائزة الجودة الأردنية، والتي طورت ونفذت بالأردن. ولمعرفة تجربة الشركات والحصول على تغذية عكسية عن فوائد ومنافع الجائزة والوصول إلى حل المشكلات المتعلقة بأوزان المعايير، تم تطوير استبانة وتكونت عينة الدراة من (49) شركة والتي طبقت معايير الجائزة. وبعد أجراء عملية التحليل الاحصائي

لمؤشرات الاستبانة وإختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى أن أهداف الجائزة أدت إلى تحقيق العديد من المنافع للشركات عينة الدراسة.

ـ دراسة (Keshavarz, et..al, 2009) بعنوان " ***Measuring Service Quality in the Car Service Agencies***".

هدفت إلى قياس جودة الخدمة بأبعادها في وكالات خدمة السيارات في ايران. بالإضافة إلى تحديد الإختلافات بين توقعات وإدراكات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومقارنة هذه الإختلافات بين الوكالات. وتم استخدام الطريقة العنقودية لتحديد حجم عينة الدراسة والبالغ عددهم (400) عميل. وتم استخدام استبانة تم إعدادها لتحقيق أهداف الدراسة من خلال اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة وإختبار فرضياتها توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود فجوة بين توقعات وإدراكات العملاء لأبعاد جودة الخدمة. وأن الفجوة السلبية ترتبط بالملموسية. ومن خلال المقارنة بين الوكالات الأربعة المرتبطة بمستوى توقع جودة الخدمة تبين وجود إختلافات معنوية في بعدي الملموسية والمعولية.

ـ دراسة (Suk, et..al, 2009) بعنوان " ***The Causal Relationship on Quality-centered Organizational Culture and Its Impact on Service Failure and Service Recovery***".

هدفت إلى بيان أثر العلاقات السببية لثقافة المنظمة المرتكزة على الجودة على جودة الخدمات ورضا العملاء. تكونت عينة الدراسة من (112) مؤسسة مالية تعمل في الولايات المتحدة الامريكية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها إلى أن المؤسسات التي تعتمد في أعمالها على ثقافة مؤسسية تستند مبادئها على الجودة ستكون جودة خدماتها جيدة بما ينعكس إيجاباً على رضا عملائها.

ـ دراسة (Antony & Bhattacharyya, 2010) بعنوان " ***Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs - Part 2: an empirical study on SMEs in India***".

هدفت إلى قياس الأداء التنظيمي والتميز التنظيمي في الشركات المتوسطة والصغيرة الحجم في الهند. تكونت عينة الدراسة من (407) مستجيبين من (230) منظمة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن الأداء التنظيمي والتميز التنظيمي يمكن قياسها من خلال توطيد متغيرات الأداء. ومن خلال استخدام طريقيت تبين ان الأداء يمكن قياسه من خلال معدل درجات متغيرات الأداء، وأن التميز التنظيمي يمكن قياسه من خلال معدل درجات الإرتباط مع متغيرات الأداء. وعليه تم إستنباط تعريف للتميز التنظيمي متضمناً مجموعة المقاييس لإجمالي متغيرات الأداء والمؤثرة على أداء عمل المؤسسة ككل.

ـ دراسة (Wu, et..al, 2011) بعنوان " ***Customization of quality practices: the impact of quality culture***".

هدفت إلى فحص كيف أن الشركات من المفترض أن تتبنى تطبيقات الجودة وذلك من خلال ثقافة الجودة وصولاً لتحقيق مزايا الجودة. وقد تكونت عينة الدراسة من (238) مصنع يعملون في ثلاثة صناعات وتقع في ثمان مدن. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن قيام المصانع بتبني فلسفة الجودة وتطبيقاتها سيزيد من ثقافة الجودة في هذه المصانع وبما ينعكس على ادائها على المدة البعيد.

ـ دراسة (Abili, et..al, 2012) بعنوان " ***Measuring university service quality by means of SERVQUAL method***".

هدفت إلى قياس جودة الخدمة بالجامعات من خلال استخدام طريقة الـ *SERVQUAL*. وقد أجريت الدراسة على فرع جامعة *Amirkabir* العالمية في إيران. تكونت عينة الدراسة من

(102) طالباً في خمسة تخصصات وهي الهندسة الالكترونية، والهندسة المدنية، والهندسة الميكانيكية، والهندسة الكيماوية وطلبة الماجستير تخصص إدارة أعمال. وتم تطوير مقياس الـ *SERVQUAL* المعد لقياس إدراكات الطلبة وتوقعاتهم حول الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة والمتضمنة الموثوقية، والاستجابة، والتعاطف، والمعولية والملموسية. وبعد غجراء عملية التحليل لاستجابات عينة الدراسة توصلت الدراسة إلى أن الأبعاد الخمسة لقياس الجودة المحددة أظهرت فجوة سلبية، وأن الاستجابة كانت هي البعد الاهم لأبعاد قياس جودة الخدمة من وجهة نظر الطلبة عينة الدراسة.

ـــ دراسة (Bahreini, et..al, 2013) بعنوان " ***Measuring service quality and a comparative analysis in airline industry***".

هدفت إلى قياس جودة الخدمة وإجراء تحليل مقارن في صناعة الخطوط الجوية في إيران. تكونت عينة الدراسة من (200) عميل ممن يستخدمون خدمات الخطوط الجوية الإيرانية بشكل مستمر ومن خلال (16) شركة خطوط جوية مختلفة تقع في إيران. ولتحقيق اهداف الدراسة تم تصميم استبانة تتكون من (35) فقرة وتوزيعها على عينة الدراسة من العملاء. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة من خلال أسلوب التحليل العاملي توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن هناك سبعة عوامل أساسية ومهمة في قياس جودة الخدمة تتضمن المميزات المادية للبيئة، خدمات المسافرين قبل الرحلة، القدرة على الاستجابة والمعولية، وخدمات المسافرين أثناء الرحلة، والخدمات الإفراضية للمسافرين.

ـــ دراسة (Kazemi, et..al, 2013) بعنوان " ***Measuring hospital service quality and its influence on patient satisfaction: An empirical study using structural equation modeling***".

هدفت إلى قياس جودة خدمة المستشفيات وتأثيرها على رضا المرضى من خلال تطبيق أنموذج المعادلات الهيكلية. ولقياس جودة خدمة المستشفيات تم اتباع أسلوب تحليل الفجوة ورضا المرضى. ولتحقيق اهداف الدراسة تم قياس رضا المرضى من خلال ثلاثة أبعاد وتم اجراء التحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي بالإضافة إلى ذلك، تم قياس العلاقة بين جودة خدمة المستشفيات ورضا المرضى في المستشقيات الايرانية من وجهة نظر المرضى. ومن خلال استخدام أنموذج المعادلات الهيكلية تبين أن أعلى الفجوات إرتبط ببعد الاستجابة وأن أدنى الفجوات إرتبط ببعد الموثوقية. بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي لجودة خدمة المستشفيات على رضا المرضى.

## (2 - 6): ما يمّيز الدّراسة الحاليّة عن الدّراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه، بالآتي:

1. تناولت هذه الدراسة قياس جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي و الشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة، فهي بذلك تحاول الربط بين أبعاد جودة الخدمة ، ومعايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي، إذ لم تتناول الدراسات السابقة ذلك.
2. تناولت هذه الدراسة جودة خدمة إدارة السير المركزية، وجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي كمتغيرْين مستقليْن، إذ لم تتناول الدراسات السابقة ذلك.
3. اتخذت هذه الدراسة عينتها من القطاع العام المتمثلة بإدارة السير المركزية، ومن أفراد المجتمع المحلي من المستفيدين من الخدمة،حيث ارتأت التعرف على وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية ، والمستفيدين من الخدمة؛ لضمان شمول أبعاد جودة الخدمة، ومعايير الجائزة.
4. تعتر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت مقارنة وجهة نظر العاملين والمستفيدين من تطبيق معايير جائزة عبد الله الثاني للتميز، وتطبيق أبعاد جودة الخدمة.

# الفصل الثالث

# الطريقة والإجراءات



.

## (3 - 1): المقدمـــــــة

تضمن هذا الفصل منهج ومجتمع وعينة الدراسة، كما تضمن وصفاً لأداة الدراسة، من خلال تناول صدقها وثباتها، وتضمن وصفاً لأفراد عينتيْ الدراسة ومصادر الدراسة، وإجراءات الدراسة، إضافة إلى استعراض المعالجة الإحصائية للدراسة، على النحو الآتي:

## (3 - 2): منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم إجراء المسح المكتبي، والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية؛ لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تشكل رافداً حيوياً في الدراسة، أما على صعيد البحث الميداني التحليلي؛ لتحليل البيانات كافة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضيتها المتمثلة بفقرات أداة الدراسة (الاستبانة)، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، حيث أُشير إلى المنهج الوصفي بأنه "يفيد في الحصول على حقائق دقيقة في الظروف القائمة، والكشف عن الواقع، فيصف ما هو كائن ويهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد في الواقع، كما يهتم أيضاً بالممارسات السائدة، والتعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرائقها في النمو والتطور، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً من خلال وصف خصائص وسمات الظاهرة، كما يعبر تعبيراً كمياً من خلال بيان مقدار الظاهرة رقمياً" (جابر وكاظم، 2002: 136).

## (3 - 3): مجتمع الدّراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من المديرين، ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين العاملين في إدارة السير المركزية، والبالغ عددهم (290) موظفاً وموظفة، وتكون أيضاً من المستفيدين

من الخدمة من أفراد المجتمع المحلي والبالغ عددهم (250) فرداً، وكما هو موضح بالجدول (3 ــ 1).

الجدول (3 ــ 1)

عدد أفراد مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة السير المركزية

| المسمى | العدد | | المجموع |
|---|---|---|---|
| | ذكور | إناث | |
| مدير | 26 | 4 | 30 |
| رئيس قسم | 63 | 27 | 90 |
| موظفون إداريون | 119 | 51 | 170 |
| المجموع | 208 | 82 | 290 |

المصدر: إحصائيات إدارة السير المركزية، عمّان، 2013.

وتم توزيع (290) استبانة على الموظفين، ونظراً للإنشغال الكبير لأفراد عينة الدراسة من الموظفين فقد استرد منها ما مجمله (213) وبعد فحص الاستبانات المستردة من عينة الدراسة الاولى تبين أن (13) منها غير صالحة للتحليل وتم أستبعادها ليصبح إجمالي عددالاستبانات القابلة للتحليل من فئة الموظفين ما مجمله (200) استبانة. أما ما يتعلق بعينة الدراسة من المستفيدين فقد تم أيضاً توزيع (250) استبانة استرد منها ما مجمله (221) وبعد فحص الاستبانات المستردة من عينة الدراسة الثانية تبين أن (21) منها غير صالحة للتحليل وتم أستبعادها ليصبح إجمالي عددالاستبانات القابلة للتحليل من فئة المستفيدين ما مجمله (200) استبانة

## (3 - 4): المتغيرات الديموغرافيّة لأفراد عيّنة الدّراسة

توضّح الجداول (3 ــ 2) ، (3 ــ 3) ، (3 ــ 4) ، (3 ــ 5) ، (3 ــ 6) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في إدارة السير المركزية (الجنس ، والمؤهل العلمي ، والمسمى الوظيفي ، وسنوات الخبرة ، وعدد الدورات التدريبية).

إذ يوضح الجدول (3 ــ 2) أن (67%) من أفراد عينة الدراسة من العاملين في إدارة السير المركزية هم من الذكور، وما نسبته (33%) هم من الإناث. ويمكن أن يُعزى سبب تدني مشاركة الإناث في العمل لدى إدارة السير المركزية، إلى طبيعة عمل تلك الإدارة التي تمتاز بالدقة والمتابعة والخروج للميدان لمتابعة تنفيذ المهام، كما يتطلب العمل المبيت في الميدان، الأمر الذي يؤدي بالعديد من الإناث إلى العزوف عن العمل في هذا القطاع لارتباطها بالمهام الأسرية.

الجدول (3 ــ 2)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من العاملين حسب متغير الجنس

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكور | 134 | 67 |
| | إناث | 66 | 33 |
| المجموع | | 200 | 100 |

كما يظهر الجدول (3 ــ 3) حيازة حملة البكالوريوس على النسبة الأكبر مقارنة بحملة شهادات الدراسات العليا والدبلوم المتوسط فما دون، حيث حاز حملة البكالوريوس على نسبة (36%)، ويمكن القول بأن السبب يعود إلى أهمية هذه الفئة وقدرتها على القيام بمهام إدارة السير المركزية، إذ يعد مؤهل البكالوريوس مؤهلاً كافياً لتعامل حامليه مع معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية بكفاءة وفاعلية ، وتلي هذه الفئة حملة شهادات الدراسات العليا من الماجستير والدكتوراه والتي حازت على نسبة (15%)، ما

يشير إلى حرص إدارة السير المركزية على حيازة القادرين والمؤهلين من موظفيها لشهادات الدراسات العليا، أما الفئات الأخرى من حملة الدبلوم المتوسط، وحملة ما دون الدبلوم المتوسط ، فقد حازتا على نسبة (22%) ؛ (27%) على التوالي، ما يشير إلى أهمية هذه الفئة في القيام بالأعمال المساعدة والمساندة كالمهام الكتابية والمراسلة والسكرتارية.

الجدول (3 ــ 3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من العاملين حسب متغير المؤهل العلمي

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---|---|---|---|
| المؤهل العلمي | ما دون الدبلوم المتوسط | 54 | 27 |
| | دبلوم متوسط | 44 | 22 |
| | بكالوريوس | 72 | 36 |
| | دراسات عليا | 30 | 15 |
| المجموع | | 200 | 100 |

وما يرتبط بمتغيّر المسمى الوظيفي، وكما هو موضح بالجدول (3 ــ 4) فقد تبين أنالموظف الإداري حاز على النسبة الأكبر، إذ بلغت (81%)، بينما بلغت نسبة رؤساء الأقسام (11%)، وبلغت نسبة المديرين (8%)، وهي النسبة الأقل، ويمكن القول بأن ما أظهره الجدول من توزيعٍ لوصف أفراد العينة تبعاً للمسمى الوظيفي أمراً طبيعياً، على اعتبار أن مديراً واحداً يتولى قيادة عدد كبير من الموظفين الإداريين، وربما يكون مسؤولاً عن رئيس قسم واحد أو أكثر.

الجدول (3 ــ 4)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من العاملين حسب متغير المسمى الوظيفي

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---|---|---|---|
| المسمى الوظيفي | مدير | 16 | 8 |
| | رئيس قسم | 22 | 11 |
| | إداري | 162 | 81 |
| المجموع | | 200 | 100 |

وما يرتبط بمتغير سنوات الخبرة فقد أظهرت النتائج والموضّحة بالجدول (3 ــ 5) أن ما نسبته (44.5%) من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات أي ما يعادل 9 سنوات خبرة في العمل، ويُمكن القول في ذلك إن امتلاك الأفراد العاملين تسع سنوات خبرة في العمل تكفي لتمكينهم من أداء أعمالهم بمهارة ودراية ، بالإضافة إلى أنها تكفي لتمكينهم من التعامل مع معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية، ويلي ذلك من لهم سنوات خبرة قصيرة أقل من 5 سنوات وحيازتهم على نسبة (22%)، الأمر الذي يدعم أن هؤلاء من الخريجين الجدد الذي تلقوا تعليمهم الجامعي من خلال مواكبة التطور المعرفي والتكنولوجي والتوجهات الحديثة نحو التميز والابتكار والإبداع، في حين حاز من لهم سنوات خبرة طويلة من 10 إلى 15 سنة و أكثر من 15 سنة على نسبة (18.5%) و (15%) على التوالي، وهي نسب متدنية مقارنة بسنوات الخبرة الأخرى، حيث يُمكن القول بأن معظم هؤلاء قد تركوا العمل لدى إدارة السير المركزية إما بسبب المرض، أو بسبب التقاعد ، وفقاً لأنظمة وقوانين العمل في الأردن.

الجدول (3 ــ 5)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من العاملين حسب متغير سنوات الخبرة

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---|---|---|---|
| سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات | 44 | 22 |
| | من 5 سنوات ــ أقل من 10 سنوات | 89 | 44.5 |
| | من 10 سنوات ــ أقل من 15 سنة | 37 | 18.5 |
| | أكثر من 15 سنة | 30 | 15 |
| المجموع | | 200 | 100 |

وفيما يتعلق بالدورات التدريبية فقد أشارت نتائج الجدول (3 ــ 6) إلى حيازة الحاصلين على أقل من 5 دورات تدريبية على نسبة (48%) وهي النسبة الأكبر، ولعل السبب يعود إلى أن هذا العدد من الدورات يكفي لقيام العاملين في إدارة السير المركزية بمهامهم والتعامل مع معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، ويلي ذلك حيازة الحاصلين على دورات تدريبية من 5 إلى أقل من 10 دورات على نسبة (25.5%)، في حين أن الحاصلين على عدد كبير من الدورات تدريبية من 10 ــ أقل من 15 دورة وأكثر من 15 دورة تدريبية قد حازوا على نسب متدنية، بلغت (12.5%) ؛ (15%) على التوالي، الأمر الذي يشير إلى ضعف تفهم المسؤولين لأهمية الدورات التدريبية في تمكين العاملين من أداء أعمالهم ومهامهم بكفاءة وفعالية.

الجدول (3 ــ 6)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من العاملين حسب متغير عدد الدورات التدريبية

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---|---|---|---|
| عدد الدورات التدريبية | أقل من 5 دورات | 96 | 48 |
| | من 5 ــ أقل من 10 دورات | 51 | 25.5 |
| | من 10 ــ أقل من 15 دورة | 25 | 12.5 |
| | 15 دورة فأكثر | 28 | 14 |
| المجموع | | 200 | 100 |

أما ما يتعلق بوصف أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات إدارة السير المركزية، فيتضح من الجدول (3 ــ 7) أن نسبة تواجد الذكور المستفيدين من خدمة إدارة السير المركزية، هي النسبة الأكبر مقارنة بنسبة الإناث، حيث بلغت (65%)، في حين بلغت نسبة الإناث (35%)، ويمكن أن يُعزى السبب إلى أنها نتيجة طبيعية تُمثل إمكانية حصول الباحث على المستفيدين من الخدمة من الذكور بنسبة أكبر مقارنة بإمكانية حصوله على الإناث المستفيدات من الخدمة، كون العينة قصدية عشوائية.

الجدول (3 ــ 7)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات إدارة السير المركزية حسب متغير الجنس

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكور | 130 | 65 |
| | إناث | 70 | 35 |
| المجموع | | 200 | 100 |

## (3-5): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لتحقيق أهداف الدّراسة لجأ الباحث إلى استخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

المصادر الثانوية: تضمنت المصادر الثانوية جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بجودة الخدمة، والمتعلقة بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، من خلال الاطلاع على أدبيات جودة الخدمة، بالإضافة إلى أدبيات جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وتم جمع المعلومات أيضاً من خلال الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى الاستعانة بشبكة الإنترنت للحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة.

المصادر الأولية: تضمنت المصادر الأولية لهذه الدراسة من أداة الدراسة حيث تم صياغة فقرات الأداة، بالاستفادة من أدبيات الدراسة، هذا وقد اشتملت الدراسة على استبانتيْن، الأولى بعنوان مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية، وتكونت من (38) فقرة موزعة على أربعة مجالات، والتي تعكس تقييم أفراد عينة الدراسة من العاملين في إدارة السير المركزية لمستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، وجاءت الاستبانة الثانية بعنوانمستوى تطبيق جودة خدمة إدارة السير

المركزية، وتكونت من (24) فقرة موزعة على خمسة مجالات، والتي تعكس تقييم أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من الخدمة لمستوى تطبيق جودة خدمة إدارة السير المركزية.

وتم توزيع أداتيْ الدراسة على أفراد العينة وهم من العاملين في دائرة السير المركزية، ومن أفراد المجتمع المحلي المستفيدين من الخدمة، حيث بلغ عدد أفراد عينة العاملين في إدارة السير المركزية (220) فرداً، بواقع (76%) من مجتمع الدراسة البالغ عدده (290) فرداً، وطلب من أفراد العينة الأولى وضع إشارة (✓) أمام كل فقرة تعبر عن وجهة نظرهم / نظرهن في تحديد مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية. وقد بلغ عدد استبانات عينة العاملين القابلة للتحليل (200) استبانة.

وبلغ عدد أفراد عينة المستفيدين من الخدمة (200) فرداً، وطُلب من العينة الثانية تحديد مستوى تطبيق جودة الخدمة. وقد بلغ عدد استبانات عينة المستفيدين القابلة للتحليل (200) استبانة.

وتم إخضاع أداتي الدراسة للتحليل الإحصائي، حيث جرى تصميم الاستبانة وفقاً لمقياس (ليكرت) الخماسي لتحديد مستوى التطبيق، وقد أعطي وزناً للاستجابات كالتالي:

| بدائل الإجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير أوافق | غير موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |

كما تم تقسيم مستوى جودة خدمة إدارة السير المركزية الحاصلة على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين من الخدمة إلى مرتفع، متوسط، منخفض، فكانت المستويات الثلاثة على النحو التالي:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

وبناء على ذلك يكون:

الأهميّة المنخفضة من 1 ــ 2.33

الأهميّة المتوسطة من 2.34 ــ لغاية 3.67

الأهميّة المرتفعة من 3.68 فأكثر

## (3 - 6): المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها لجأ الباحث إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS). ومن خلاله قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائيّة التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيّرات الديمغرافيّة لأفراد عيّنة الدّراسة.
- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة بهدف الإجابة عن أسئلة الدّراسة ومعرفة الأهميّة النسبيّة لكل فقرة من أبعاد الدّراسة.
- اختبار T لعينة واحدة وذلك للتحقق من معنويّة الفقرة.
- معامل ارتباط بيرسون للتحقق من العلاقة بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة لدى إدارة السير المركزية.
- إختبار مربع كاي $Chi^2$ لبيان مدى التطابق بين وجهات نظر العاملين والمستفيدين حول جودة الخدمة المقدمة من دائرة السير المركزية وفقاً لمعايير تميز جائزة الملك عبدالله الثاني

لتميز الأداء الحكومي والشفافية. حيث تم إجراء التطابق بين المعايير وأبعاد جودة الخدمة كالتالي:

| المعيار | | البعد |
|---|---|---|
| معيار القيادة | ↔ | الإعتمادية |
| معيار الأفراد | ↔ | التعاطف |
| معيار العمليات | ↔ | الاستجابة والملموسية |
| معيار المعرفة | ↔ | الضمان |

## (3 - 7): صدق أداة الدراسة وثباتها

أ) الصدق الظاهري

تم عرض الأداة على محكمين من ذوي الاختصاص والبالغ عددهم (5) أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسيّة متخصّصين في إدارة الأعمال والتسويق وأسماء المحكميّن بالملحق رقم (1)، وذلك لإبداء الرأي في كل مجال من المجالات التي وضعت الأداة لقياسها، وإبداء الرأي في فقرات كل مجال، من حيث ملاءمة الفقرات لمجالات الدراسة، ووضوحها، وسلامة الصياغة اللغوية، وبعد دراسة آراء المحكمين وملاحظاتهم تبين إجماع المحكمين على صدق المجالات من حيث ملاءمتها لمجالات الدراسة و سلامة صياغتها اللغوية ووضوحها.وتم قبول جميع الفقرات حيث تكونت فقرات الاستبانة الأولى من 38 فقرة في صورتها النهائية، وتكونت الاستبانة الثانية من 24 فقرة في صورتها النهائية، كما موضح بالملاحق رقم (2) ؛ (3).

## ب) ثبات أداة الدراسة

قام الباحث بتطبيق صيغة Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات أداة الدّراسة على درجات أفراد العينة، وعلى الرّغم من أنّ قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محدّدة، إلا أنّ الحصول على (Alpha ≥ 0.60) يعتبر في الناحية التطبيقيّة للعلوم الإداريّة والإنسانيّة بشكل عام أمراً مقبولاً (Sekaran, 2012). والجدول (3 ـــ 8) يبين نتائج الثبات لأداة الدراسة الأولى.

الجدول (3 ــ 8)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة الأولى (مقياس كرونباخ ألفا)

| ت | البعد | عدد الفقرات | قيمة (α) ألفا |
|---|---|---|---|
| 1 | معيار القيادة | 10 | 0.90 |
| 2 | معيار الأفراد | 10 | 0.94 |
| 3 | معيار العمليات | 9 | 0.90 |
| 4 | معيار المالية | 9 | 0.93 |
| الإستبانة ككل | | 39 | 0.97 |

إذ يوضح الجدول (3 ــ 8) قيم الثبات لأداة الدراسة الأولى والتي تراوحت بين (0.90) كحدّ أدنى، و (0.94) كحد أعلى. كما بلغ معامل ثبات الإستبانة بشكل شموليّ (0.97). وتدلّ مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتّع أداة الدّراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ وبقدرتها على تحقيق أغراض الدّراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2012).

الجدول (3 ــ 9)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة الثانية (مقياس كرونباخ ألفا)

| ت | البعد | عدد الفقرات | قيمة (α) ألفا |
|---|---|---|---|
| 1 | الإعتمادية | 5 | 0.80 |
| 2 | الضمان | 4 | 0.77 |
| 3 | الملموسية | 5 | 0.88 |
| 4 | الاستجابة | 5 | 0.71 |
| 5 | التعاطف | 5 | 0.88 |
| | الإستبانة ككل | 24 | 0.94 |

كما يوضح الجدول (3 ــــ 9) قيم الثبات لأداة الدراسة الثانية والتي تراوحت بين (0.71) كحدّ أدنى، و (0.88) كحد أعلى. كما بلغ معامل ثبات الإستبانة بشكل شموليّ (0.94). وتدلّ مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتّع أداة الدّراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ وبقدرتها على تحقيق أغراض الدّراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2012).

# الـفـصـل الـرابـع
# النتائج واختبار الفرضيات

(4 - 1)**:** المقدّمـــــــة
(4- 2)**:** تحليل نتائج الدّراسة
(4 - 3)**:** اختبار فرضيات الدّراسة

## (4 - 1): المقدمـــــــة

يستعرض هذا الفصل نتائج التّحليل الإحصائيّ لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيّرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشّرات الإحصائيّة الأوليّة لإجاباتهم من خلال المتوسطّات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لكلّ متغيّرات الدّراسة والأهميّة النسبيّة، كما يتناول الفصل اختبار فرضيّات الدّراسة والدلالات الإحصائيّة الخاصّة بكل منها.

## (4 - 2): تحليل نتائج الدّراسة

أولاً: مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها

لوصف مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطّات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة، وأهميّة الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4 ــ 1).

جداول (4 ـ 1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها مرتبة ترتيباً تنازلياً

| ت | المعايير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى الأهمية |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | معيار العمليات | 4.20 | 0.60 | 1 | مرتفع |
| 2 | معيار الأفراد | 4.18 | 0.72 | 2 | مرتفع |
| 1 | معيار القيادة | 4.08 | 0.65 | 3 | مرتفع |
| 4 | معيار المعرفة | 3.91 | 0.76 | 4 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز | 4.09 | 0.68 | | |

يلاحظ من الجدول (4 ـ 1) أن مستوى معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.09) بانحراف معياري (0.68)، وقد جاء مستوى المعايير المحددة مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.91 ــ 4.20)، وجاء في الرتبة الأولى معيار العمليات بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.60)، وفي الرتبة الثانية جاء معيار الأفراد بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.72)، وفي المرتبة الثالثة جاء معيار القيادة بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.65) وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء معيار المعرفة بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.76). .

وقد تم تحليل مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها وفقاً لمجالاتها وذلك على النحو التالي:

جدول (4 ــ 2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق معيار العمليات لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها

| ت | معيار العمليات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | تتبادل الإدارة المعلومات مع المؤسسات الأخرى لتبسيط إجراءات العمل | 4.05 | 0.87 | 7 | مرتفع |
| 2 | تسعى الإدارة إلى مناقشة الخطط الإستراتيجية بصورة مستمرة، لضمان جودة التنفيذ | 4.03 | 0.86 | 8 | مرتفع |
| 3 | تسعى الإدارة إلى تغيير شامل لبيئة العمل بما يسمح بمواكبة مستجدات العصر ومتطلبات التميز | 4.02 | 0.72 | 9 | مرتفع |
| 4 | تتابع الإدارة السلامة العامة على الطرق، لتحديد نوع المشاكل المرورية | 4.14 | 0.84 | 6 | مرتفع |
| 5 | تتابع الإدارة ما ينشر عن شؤون السير لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها | 4.19 | 0.72 | 4 | مرتفع |
| 6 | تتابع الإدارة تنشيط حركة السير في الشوارع الرئيسة التي تشهد ازدحامات مرورية | 4.40 | 0.72 | 2 | مرتفع |
| 7 | تضع الإدارة سياسة عمل التنظيم المروري لجميع مفارز قسم سير العاصمة | 4.31 | 0.77 | 3 | مرتفع |
| 8 | تشرف الإدارة على المواكب الرسمية لضمان سهولة حركتها | 4.49 | 0.73 | 1 | مرتفع |
| 9 | تستخدم الإدارة نظام GPS في إدخال مخططات الحوادث | 4.17 | 1.00 | 5 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمعيار العمليات | 4.20 | 0.60 | | |

يشير الجدول (4 ــ 2) أن مستوى تطبيق معيار العمليات كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.20) بانحراف معياري (0.60) ، وجاء مستوى جميع فقرات المعيار مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.17 ــ 4.49)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (8) وهي

"تشرف الإدارة على المواكب الرسمية لضمان سهولة حركتها" بمتوسط حسابي (4.49) وانحراف معياري (0.73)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (6) "تتابع الإدارة تنشيط حركة السير في الشوارع الرئيسة التي تشهد ازدحامات مرورية" بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.72)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (3) "تسعى الإدارة إلى مناقشة الخطط الاستراتيجية بصورة مستمرة، لضمان جودة التنفيذ" بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.72).

كما يظهر الجدول (4 ــ 3) إجابات عيّنة الدّراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق معيار الافراد لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها. حيث يتضح أن مستوى تطبيق معيار الأفراد كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.18) بانحراف معياري (0.72) ، وجاء مستوى جميع فقرات المعيار مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.96 ــــ 4.34)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتين (1 ؛ 9) وهي "تُوزع الإدارة المنشورات حول الإجراءات والوثائق المطلوبة على المواطنين ؛ تستقبل الإدارة شكاوي المواطنين المتعلقة بالنواحي المرورية" بمتوسط حسابي (4.34) وانحراف معياري (0.83 ؛ 0.82) على التوالي، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (7) "تسهم الإدارة في عمل أيام طبية مجانية في كافة محافظات الأردن، تحقيقاً لجودة الخدمات التطوعية" بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (1.02).

جدول (4 ــ 3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق معيار الأفراد لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها

| ت | معيار الأفراد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | تُوزع الإدارة المنشورات حول الإجراءات والوثائق المطلوبة على المواطنين | 4.34 | 0.83 | 1 | مرتفع |
| 2 | تقدم الإدارة بعض الخدمات للمواطنين من خلال الموقع الإلكتروني | 4.31 | 0.75 | 3 | مرتفع |
| 3 | تُجري الإدارة دراسات لقياس رضا المستفيدين من الخدمات | 3.99 | 0.95 | 9 | مرتفع |
| 4 | تُجري الإدارة دراسات مرورية لوضع الحلول المناسبة للمشاكل المرورية | 4.15 | 0.96 | 8 | مرتفع |
| 5 | تسهم الإدارة في حملات التبرع بالدم تعزيزاً لخدمة المجتمع المحلي | 4.18 | 0.92 | 7 | مرتفع |
| 6 | تسهم الإدارة في رعاية دور الأيتام من أجل تعزيز الخدمات التطوعية لأفراد المجتمع المحلي | 4.21 | 0.97 | 4 | مرتفع |
| 7 | تسهم الإدارة في عمل أيام طبية مجانية في كافة محافظات الأردن، تحقيقاً لجودة الخدمات التطوعية | 3.96 | 1.02 | 10 | مرتفع |
| 8 | تستقبل الإدارة شكاوي المواطنين المتعلقة بالنواحي القضائية | 4.20 | 0.81 | 5 | مرتفع |
| 9 | تستقبل الإدارة شكاوي المواطنين المتعلقة بالنواحي المرورية | 4.34 | 0.82 | 1 | مرتفع |
| 10 | تُسهم الإدارة في تفعيل دور الشرطة المجتمعية لتعزيز خدمة أفراد المجتمع | 4.20 | 0.94 | 5 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمعيار الأفراد | 4.18 | 0.72 | | |

ويظهر الجدول (4 ــ 4) إجابات عيّنة الدّراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق معيار القيادة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها. حيث يتضح أن مستوى

تطبيق معيار القيادة بشكل عام كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.08) بانحراف معياري (0.65) ، وجاء مستوى جميع فقرات المعيار مرتفعاً باستثناء فقرة واحدة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.55 ــ 4.47)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي "تعمل الإدارة على نشر رؤيتها من خلال وسائل متعددة (سمعية وبصرية وإلكترونية)" بمتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري (0.69)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (5) "توفر الإدارة بيئة مشجعة على الإبداع لتحفيز الموظفين على الابتكار في العمل" بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.12).

جدول (4 ــ 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق معيار القيادة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها

| ت | معيار القيادة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | تعمل الإدارة على نشر رؤيتها من خلال وسائل متعددة (سمعية وبصرية وإلكترونية) | 4.47 | 0.69 | 1 | مرتفع |
| 2 | تعمل الإدارة على نشر رسالتها من خلال وسائل متعددة (سمعية وبصرية وإلكترونية) | 4.43 | 0.73 | 2 | مرتفع |
| 3 | تنسق الإدارة مع مديري الشرطة مجريات عمل أقسام السير للتأكد من الالتزام بأداء الواجبات المطلوبة منهم | 4.16 | 0.84 | 5 | مرتفع |
| 4 | تشترك الإدارة في المؤتمرات الرسمية، لتعزيز عمليات التواصل مع الآخرين | 4.31 | 0.86 | 3 | مرتفع |
| 5 | توفر الإدارة بيئة مشجعة على الإبداع لتحفيز الموظفين على الابتكار في العمل | 3.55 | 1.12 | 10 | متوسط |
| 6 | تتمتع الإدارة بالقدرة على الاستفادة من الموارد المتاحة (البشرية، والمادية، والمالية)، لتحسين أداء الموظفين | 3.86 | 0.98 | 9 | مرتفع |
| 7 | توفر الإدارة مستلزمات أقسام سير المحافظات من الآليات والأجهزة. | 4.27 | 0.84 | 4 | مرتفع |
| 8 | تشترك الإدارة في المؤتمرات غير الرسمية، لتعزيز عمليات تبادل المعرفة مع الآخرين | 3.98 | 0.91 | 6 | مرتفع |
| 9 | تسهم الإدارة في الجهود التطوعية لتعزيز ثقافة حب العمل والانتماء للوطن | 3.95 | 1.01 | 7 | مرتفع |
| 10 | تعمل الإدارة على تدريب الموارد البشرية لتحسين مستوى الأداء | 3.88 | 1.04 | 8 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمعيار القيادة | 4.08 | 0.65 | | |

وأخيراً، يوضح الجدول (4 ــ 5) إجابات عيّنة الدّراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق معيار المعرفة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها. حيث يتضح أن مستوى تطبيق معيار المعرفة بشكل عام كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.91) بانحراف معياري (0.76)، وجاء مستوى جميع فقرات المعيار مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.78–4.04)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (5) وهي "تستخدم الإدارة الأنظمة الحديثة في التكنولوجيا؛ لإنجاز مهامها بسرعة" بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.94)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (8) "تعمل الإدارة على توعية الموظفين بمهامهم من خلال المحاضرات" بمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (0.96)، وفي الرتبة قبل الأخيرة جاءت الفقرة (7) "تتبنى الإدارة العديد من المبادرات مثل: أتمتة أنظمة الموارد البشرية تحقيقاً لمتطلبات التميز"بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.79)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرتان (2)، و(3) "تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء" و "تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في إدارة الجودة؛ سعياً للتميز في الأداء" بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (1.15) و(0.97) .

جدول (4 ــ 5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق معيار المعرفة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها

| ت | معيار المعرفة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | تعمل الإدارة على غرس ثقافة التميز في جميع مجالات العمل ما يسهم في تحسين وتطوير الأداء | 3.83 | 1.02 | 6 | مرتفع |
| 2 | تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء | 3.78 | 1.15 | 8 | مرتفع |
| 3 | تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في إدارة الجودة؛ سعياً للتميز في الأداء | 3.78 | 0.97 | 8 | مرتفع |
| 4 | تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في الاتصال؛ سعياً لتبادل المعرفة وإنجاز العمل | 3.93 | 0.98 | 5 | مرتفع |
| 5 | تستخدم الإدارة الأنظمة الحديثة في التكنولوجيا؛ لإنجاز مهامها بسرعة | 4.04 | 0.94 | 1 | مرتفع |
| 6 | تستخدم الإدارة أنظمة الإدارة الإستراتيجية؛ لتحسين الأداء وتطويره | 4 | 0.79 | 3 | مرتفع |
| 7 | تتبني الإدارة العديد من المبادرات مثل: أتمتة أنظمة الموارد البشرية تحقيقاً لمتطلبات التميز | 3.82 | 0.79 | 7 | مرتفع |
| 8 | تعمل الإدارة على توعية الموظفين بمهامهم من خلال المحاضرات | 4.01 | 0.96 | 2 | مرتفع |
| 9 | تعمل الإدارة على توعية الموظفين بمهامهم من خلال الكتب الرسمية | 4 | 0.93 | 3 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمعيار المعرفة | 3.91 | 0.76 | | |

ثانياً: مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والملموسية، والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة

لوصف مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والملموسية، والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطّات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة، وأهميّة الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4 ــ 6).

جداول (4 ــ 6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة مرتبة ترتيباً تنازلياً

| ت | المعايير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى الأهمية |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | الاعتمادية | 3.86 | 0.71 | 1 | مرتفع |
| 3 | الضمان | 3.63 | 0.81 | 2 | متوسط |
| 4 | الملموسية | 3.57 | 0.70 | 3 | متوسط |
| 2 | الاستجابة | 3.55 | 0.73 | 4 | متوسط |
| 5 | التعاطف | 3.44 | 0.85 | 5 | متوسط |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة | 3.61 | 0.65 | | |

يلاحظ من الجدول (4 ــ 6) أن مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.61) بانحراف معياري (0.65)، وجاء مستوى معظم المجالات متوسطاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.44 – 3.86)، وجاء في الرتبة الأولى مجال الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.71)، وجاء في الرتبة الثانية مجال الضمان بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.81)، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاء مجال الاستجابة

بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.73)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال التعاطف بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.85).

وقد تم تحليل مستوى تطبيق كل بعد من أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين وفقاً لأبعادها وذلك على النحو التالي:

جدول (4 ــ 7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق الإعتمادية لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين

| ت | الاعتمادية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | تلتزم الإدارة بتقديم الخدمات إلى المواطنين بالوقت المحدد | 3.89 | 0.82 | 3 | مرتفع |
| 2 | تبدي الإدارة اهتماماً بمشاكل المواطن | 3.55 | 0.98 | 5 | متوسط |
| 3 | تحرص الإدارة على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح في المقام الأول | 3.94 | 0.94 | 2 | مرتفع |
| 4 | تقدم الإدارة الخدمة بدرجة عالية من الدقة | 3.86 | 1.05 | 4 | مرتفع |
| 5 | تحتفظ الإدارة بسجلات دقيقة وموثقة | 4.05 | 1.00 | 1 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للإعتمادية | 3.86 | 0.71 | | |

يشير الجدول (4 ـــ 7) أن مستوى تطبيق الإعتمادية كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.86) بانحراف معياري (0.71)، وجاء مستوى جميع فقرات المعيار مرتفعاً بإستثناء الفقرة الثانية، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.55 ـــ 4.05)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (5) وهي "تحتفظ الإدارة بسجلات دقيقة وموثقة" بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (1.00)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (3) "تحرص الإدارة على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح في المقام الأول" بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.94)،

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (2) "تبدي الإدارة اهتماماً بمشاكل المواطن" بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.98).

كما يظهر الجدول (4 ــ 8) إجابات عيّنة الدّراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق بعد الضمان في إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين. إذ تبين أن مستوى تطبيق الضمان كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.63) بانحراف معياري (0.81)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.47 ــ 3.78)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (2) وهي "يمتلك موظفو الإدارة المعرفة الكافية للإجابة عن استفسار المواطن" بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.98)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (1) "يغرس سلوك موظفي الإدارة الثقة في نفوس المواطنين" بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (1.03).

جدول (4 ــ 8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق الضمان لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين

| ت | الضمان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يغرس سلوك موظفي الإدارة الثقة في نفوس المواطنين. | 3.47 | 1.03 | 5 | متوسط |
| 2 | يمتلك موظفو الإدارة المعرفة الكافية للإجابة عن استفسار المواطن | 3.78 | 0.98 | 1 | مرتفع |
| 3 | يمتلك موظفو الإدارة القدرة الكافية في التعامل بمرونة مع المواطن | 3.52 | 0.93 | 4 | متوسط |
| 4 | يمتاز موظفو الإدارة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع | 3.68 | 0.99 | 3 | مرتفع |
| 5 | يتمتع موظفو الإدارة بالخبرة المناسبة في العمل | 3.72 | 0.99 | 2 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للضمان | 3.63 | 0.81 | | |

ويبين الجدول (4 ــ 9) إجابات عيّنة الدّراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق بعد الملموسية في إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين. إذ تبين أن مستوى تطبيق الملموسية كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.55) بانحراف معياري (0.70)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.59 ــ 4.04)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي "يتوافر لدى الإدارة أجهزة تقنية متطورة" بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.95)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (4) "تمتاز الطرق بأنها واسعة ومريحة بما يضمن التنقل دون صعوبة" بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (1.22).

جدول (4 ــ 9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق الملموسية لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين

| ت | الملموسية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يتوافر لدى الإدارة أجهزة تقنية متطورة | 4.04 | 0.95 | 1 | مرتفع |
| 2 | تتمتع الإدارة بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة | 3.62 | 1.00 | 4 | متوسط |
| 3 | تضع الإدارة لوحات إرشادية تسهل عملية السير على المواطن | 3.74 | 0.98 | 3 | مرتفع |
| 4 | تمتاز الطرق بأنها واسعة ومريحة بما يضمن التنقل دون صعوبة | 2.59 | 1.22 | 5 | متوسط |
| 5 | يبدو موظفو الإدارة على درجة عالية من حسن المظهر | 3.85 | 0.95 | 2 | مرتفع |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للملموسية | 3.55 | 0.70 | | |

ويظهر الجدول (4 ــ 10) إجابات عيّنة الدّراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق بعد الاستجابة في إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين. إذ تبين أن مستوى تطبيق الاستجابة كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.55) بانحراف معياري (0.73)، وقد

تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.30 ــ 3.69)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي "يتحرى موظفو الإدارة الدقة في إخبار المواطن بكيفية تنفيذ الخدمة" بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.97)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (3) "يلبي موظفو الإدارة طلبات المواطنين فوراً" بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (0.94).

جدول (4 ــ 10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق الاستجابة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين

| ت | الاستجابة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يتحرى موظفو الإدارة الدقة في إخبار المواطن بكيفية تنفيذ الخدمة | 3.69 | 0.97 | 1 | مرتفع |
| 2 | يرغب موظفو الإدارة بتقديم المساعدة للمواطن دائماً | 3.63 | 0.96 | 2 | متوسط |
| 3 | يلبي موظفو الإدارة طلبات المواطنين فوراً | 3.30 | 0.94 | 4 | متوسط |
| 4 | تعمل الإدارة على تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة | 3.61 | 0.93 | 3 | متوسط |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للاستجابة | 3.55 | 0.73 | | |

وأخيراً، يبين الجدول (4 ــ 11) إجابات عيّنة الدّراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى تطبيق بعد التعاطف في إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين. إذ تبين أن مستوى تطبيق التعاطف كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.44) بانحراف معياري (0.85)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.26 ــ 3.85)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (4) وهي "يراعي موظفو الإدارة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع" بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.97)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (5) "يصغي موظفو الإدارة بشكل كامل إلى شكاوي المواطنين" بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.15).

جدول (4 ــ 11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تطبيق التعاطف لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين

| ت | التعاطف | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية الفقرة | مستوى أهمية التطبيق |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يولي موظفو الإدارة الاهتمام المناسب لكل مواطن | 3.30 | 1.01 | 4 | متوسط |
| 2 | يضع موظفو الإدارة المصلحة العليا للمواطن في صلب اهتمامه | 3.38 | 1.06 | 3 | متوسط |
| 3 | يتسم سلوك موظفي الإدارة باللباقة في تعاملهم مع المواطن | 3.45 | 1.02 | 2 | متوسط |
| 4 | يراعي موظفو الإدارة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع | 3.85 | 0.97 | 1 | مرتفع |
| 5 | يصغي موظفو الإدارة بشكل كامل إلى شكاوي المواطنين | 3.26 | 1.15 | 5 | متوسط |
| | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للتعاطف | 3.44 | 0.85 | | |

## (4 - 3): اختبار فرضيات الدراسة

### الفرضية الرئيسة الأولى $HO_1$

لا يوجد علاقة إرتباط بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) وأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والملموسية، والضمان، والاستجابة والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل إرتباط بيرسون Person للتحقق من العلاقة بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) وأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والملموسية، والضمان، والاستجابة والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية، وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 12).

الجدول (4 ــ 12)

مصفوفة معاملات الإرتباط بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة

| | الإعتمادية | الملموسية | الضمان | الاستجابة | التعاطف |
|---|---|---|---|---|---|
| القيادة | **R** = 0.646** **P** = 0.000 | **R** = 0.609** **P** = 0.000 | **R** = 0.297* **P** = 0.013 | **R** = 0.280* **P** = 0.020 | **R** = 0.287* **P** = 0.017 |
| الأفراد | **R** = 0.561** **P** = 0.000 | **R** = 0.596** **P** = 0.000 | **R** = 0.306* **P** = 0.011 | **R** = 0.282* **P** = 0.019 | **R** = 0.329** **P** = 0.006 |
| المعرفة | **R** = 0.675** **P** = 0.000 | **R** = 0.299* **P** = 0.012 | **R** = 0.253* **P** = 0.036 | **R** = 0.440** **P** = 0.000 | **R** = 0.411** **P** = 0.006 |
| العمليات | **R** = 0.729** **P** = 0.000 | **R** = 0.345* **P** = 0.004 | **R** = 0.852** **P** = 0.000 | **R** = 0.400** **P** = 0.001 | **R** = 0.403** **P** = 0.001 |

يبين الجدول (4 ــ 12) معاملات الإرتباط بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة، حيث يتضح وجود عشرون علاقة إرتباطية دالة معنوياً تفاوتت في شدة إرتباطها. فقد تبين أن أعلى القيم الإرتباطية كانت بين متغير معيار العمليات وبعد الضمان بقيمة بلغت (**0.852) وهي دالة عند مستوى إحتمالي ($\alpha \leq 0.01$) فأقل، فيما كانت أقل القيم الإرتباطية بين معيار المعرفة من جهة وبعد الضمان من جهة أخرى بقيمة بلغت (*0.253) وهي دالة عند مستوى إحتمالي ($\alpha \leq 0.05$) فأقل. وإجمالاً، وبالإستناد إلى النتائج المعروضة يظهر أن المتغيرات المبحوثة تترابط بعلاقات معنوية مما يؤشر أن الزيادة أو النقصان في أحدهما سينسحب بالنتيجة زيادة أو نقصان على المتغيرات الأخرى. وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) وأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والملموسية، والضمان، والاستجابة والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

## الفرضية الرئيسة الثانية $HO_2$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة. وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 13).

جدول (4 ــ 13)

نتائج إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة

| البيان | المجموعة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | $Chi^2$ المحسوبة | $Chi^2$ الجدولية | Sig* مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة | الموظفون | 4.09 | 0.68 | 478.817 | 445.515 | 0.011 |
| | المستفيدون | 3.61 | 0.65 | | | |

يبين الجدول (4 ــ 13) نتيجة إجراء إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة، حيث أظهرت النتائج وجود تطابق دال إحصائياً بين وجهة نظر الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq$ 0.05). إذ بلغت قيمة $Chi^2$ المحسوبة (478.817) بالمقارنة مع قيمة $Chi^2$ الجدولية والبالغة (445.515) وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وللتحقق من التطابق بين كل معيار من المعايير وما يقابله من أبعاد جودة الخدمة تم تقسيم الفرضية الرئية إلى أربعة فرضيات فرعية، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى $HO_1$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية. وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 14).

جدول (4 ــ 14)

نتائج إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية

| البيان | المجموعة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | $Chi^2$ المحسوبة | $Chi^2$ الجدولية | Sig* مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| معيار القيادة وبعد الإعتمادية | الموظفون | 4.08 | 0.65 | 461.437 | 445.515 | 0.031 |
| | المستفيدون | 3.86 | 0.71 | | | |

يبين الجدول (4 ــ 14) نتيجة إجراء إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود تطابق دال إحصائياً بين وجهة نظر الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معيار القيادة وبعد الإعتمادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة $Chi^2$ المحسوبة (461.437) بالمقارنة مع قيمة $Chi^2$ الجدولية والبالغة (445.515) وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الاولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية $HO_2$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف. وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 15).

جدول (4 ــ 15)

نتائج إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف

| البيان | المجموعة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | $Chi^2$ المحسوبة | $Chi^2$ الجدولية | Sig* مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| معيار الأفراد وبعد التعاطف | الموظفون | 4.18 | 0.72 | 484.912 | 445.515 | 0.007 |
| | المستفيدون | 3.44 | 0.85 | | | |

يبين الجدول (4 ــ 15) نتيجة إجراء إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف، حيث أظهرت النتائج عدم وجود تطابق دال إحصائياً بين وجهة نظر الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معيار الأفراد وبعد التعاطف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة $Chi^2$ المحسوبة (484.912) بالمقارنة مع قيمة $Chi^2$ الجدولية والبالغة (445.515) وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة $HO_3$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الاستجابة والملموسية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الإستجابة والملموسية بشكل مشترك. وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 16).

جدول (4 ــ 16)

نتائج إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الإستجابة والملموسية بشكل مشترك

| البيان | المجموعة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | $Chi^2$ المحسوبة | $Chi^2$ الجدولية | Sig* مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| العمليات وبعدي الإستجابة والملموسية بشكل مشترك | الموظفون | 4.20 | 0.60 | 488.975 | 445.515 | 0.005 |
| | المستفيدون | 3.56 | 0.72 | | | |

يبين الجدول (4 ـ 16) نتيجة إجراء إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الاستجابة والملموسية بشكل مشترك، حيث أظهرت النتائج عدم وجود تطابق دال إحصائياً بين وجهة نظر الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معيار العمليات وبعدي الاستجابة والملموسية بشكل مشترك عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$). إذ بلغت قيمة $Chi^2$ المحسوبة (488.975) بالمقارنة مع قيمة $Chi^2$ الجدولية والبالغة (445.515) وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$).

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الاستجابة والملموسية بشكل مشترك عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة $HO_4$

لا يوجد تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان. وكما هو موضح بالجدول (4 ـ 17).

جدول (4 ــ 17)

نتائج إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان

| البيان | المجموعة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | $Chi^2$ المحسوبة | $Chi^2$ الجدولية | Sig* مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المعرفة وبعد الضمان | الموظفون | 3.91 | 0.76 | 458.461 | 445.515 | 0.036 |
| | المستفيدون | 3.63 | 0.81 | | | |

يبين الجدول (4 ــ 17) نتيجة إجراء إختبار مربع كاي $Chi^2$ للتحقق من التطابق بين آراء الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان بشكل مشترك، حيث أظهرت النتائج عدم وجود تطابق دال إحصائياً بين وجهة نظر الموظفين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معيار المعرفة وبعد الضمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة $Chi^2$ المحسوبة (458.461) بالمقارنة مع قيمة $Chi^2$ الجدولية والبالغة (445.515) وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

# الـفـصـل الخـامـس

# النتـائـج ... الإستنتـاجـات ... التوصـيـات

(5 - 1): المقدّمــــــــة

(5 - 2): النتائج

(5 -3): التوصيات

## (5 - 1): المقدّمـــــــة

تناولت الدراسة في هذا الفصل عرضاً مفصلاً لمناقشة نتائج الدراسة من خلال مناقشة تحليل بياناتها ، ومناقشة اختبار فرضياتها ، وذلك على النحو النحو الآتي:

## (5 - 2): النتائج

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفيّ أن مستوى تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.95) بانحراف معياري (0.66) ، وقد يعزى السبب إلى حيازة غالبية المعايير الخاصة بجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر العاملين فيها على المستوى المرتفع كمعيار العمليات، ومعيار الأفراد، ومعيار القيادة، ومعيار المعرفة، وبذلك حازت تلك المعايير على نسب مئوية مرتفعة: 84.00%، و 83.40%، و 81.60%، و 78.20% على التوالي، ما أثر ذلك على مستوى تطبيق معايير الجائزة الكلي، إذ حاز على المستوى المرتفع وفق قناعات العاملين في إدارة السير المركزية.

هذا وجاءت نتيجة هذه الدراسة مختلفة مع نتائج دراسة الزمعان (2010)، التي أشارت إلى تدني دور جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في تحفيز التطوير الإداري، ولعل السبب يعود إلى عدم الالتزام بمعايير الجائزة بصورة مستمرة بعد الحصول عليها بالنسبة للدراسة السابقة، وقد يُعزى السبب أيضاً إلى الاختلاف في طبيعة عينة الدراستيْن، حيث تكونت عينة الدراسة السابقة من موظفي منظمات القطاعين العام والخاص في الأردن، بينما تكونت عينة الدراسة الحالية من العاملين في إدارة السير المركزية في الأردن.

2. كما بينت النتائج أن مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة لدى إدارة السير المركزية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة كان متوسطاً ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.61) بانحراف معياري (0.65)، وجاء مستوى معظم المجالات متوسطاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية

بين (3.44 – 3.86)، وقد يُعزى السبب إلى حيازة معظم أبعاد جودة الخدمة على المستوى المتوسط باستثناء بعد الاعتمادية الذي حاز على المستوى المرتفع، الأمر الذي انعكس على مستوى المجال الكلي لأبعاد جودة الخدمة فجاء في خانة المستوى المتوسط وبنسبة 72.20%.

هذا وجاءت نتيجة هذه الدراسة متفقة مع نتائج دراسة التويجري والنافعابي (2008) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة، كما جاءت متفقة مع نتائج دراسة عبد الحليم والشلبي (2001)، التي أشارت إلى إن مستوى جودة الخدمات الصحية حول جميع مجالات الدراسة كان متوسطاً.

3. وجود علاقة علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز (القيادة، والأفراد، والمعرفة، والعمليات) وأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، والملموسية، والضمان، والاستجابة والتعاطف) لدى إدارة السير المركزية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

4. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين تطبيق معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

5. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار القيادة وبعد الإعتمادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

6. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار الأفراد وبعد التعاطف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

7. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار العمليات وبعدي الاستجابة والملموسية بشكل مشترك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

8. وجود تطابق في وجهات نظر العاملين في إدارة السير المركزية والمستفيدين من خدماتها بين معيار المعرفة وبعد الضمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

## (5 - 3): التوصيات

توصي الدراسة في ضوء النتائج التي أسفرت عنها بالآتي:

1. نظراً لحيازة مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة على المستوى المتوسط، توصي الدراسة بزيادة الاهتمام بتبني أبعاد جودة الخدمات والعمل على تحقيقها بصورة أفضل مما هو عليه الآن .
2. نظراً لحيازة أبعاد الاستجابة والضمان والملموسية على المستوى المتوسط توصي الدراسة بضرورة تعميق الوعي حول مفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمة ، الأمر الذي يتطلب من العاملين بذل أقصى جهد من أجل تقديم الخدمات بجودة مميزة.
3. نظراً لحيازة بعد التعاطف على المستوى المتوسط توصي الدراسة بضرورة الاصغاء إلى شكاوي المواطنين وإيلاء الاهتمام المناسب بهم، ما يدعم اتسام سلوك موظفي الإدارة باللباقة في تعاملهم مع المواطنين.
4. ينبغي أن تشرك الإدارة موظفيها في إعداد الموزانة الخاصة بها .
5. ترصين جوانب القوة فيما يتعلق بمعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز وأبعاد جودة الخدمة كافة، والعمل على توفير جميع المتطلبات اللازمة لتحقيق هذه المعايير والأبعاد بكفاءة في جميع مجالات العمل.
6. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتعلق بجودة الخدمة ، بالنظر إلى الموضوعات المقترحة الآتية:

- أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمة ومعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز على تحسين الأداء لدى مؤسسات القطاع العام.
- جودة الخدمة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مؤسسات القطاع الخاص.

- دور جودة الخدمة في تحسين المناخ التنظيمي لدى موظفي الشركات الصناعية المساهمة.

# مراجع الدّراسة

أولاً: المراجع العربيّة
ثانياً: المراجع الأجنبيّة
ثالثا: المراجع الألكترونية

## أولاً: المراجع العربيّة

1. ابن منظور، جمال الدين محمد (2000) . **"لسان العرب"** ، بيروت: دار صادر للطباعة والنشر.

2. أبو شيخة ، نادر(2000)." **إدراك الموظفين لمدى موضوعية نظام تقييم أدائهم وعلاقته ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية"،مجلة الإدارة العامة،** 45(4).

3. البكري ، ثامر ياسر (2005)."تسويق الخدمات الصحية" ،عمّان: دار اليازوري العلمية للنشر.

4. التويجري، عبد الرحمن علي والنافعابي، حسين محمد (2008). **" جودة خدمة المراجعة :دراسة ميدانية تحليلية للعوامل المؤثرة فيها من وجهة نظر المراجعين "**، مجلة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 22(1).

5. جابر، عبد الحميد جابر وكاظم، أحمد خيري (2002). **"مناهج البحث في التربية وعلم النفس"**، القاهرة: دار النهضة العربية.

6. جويلي، مها عبد الباقي (2002). **" المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية"**، الإسكندرية : دار الوفاء للطباعة والنشر.

7. خوجة ، توفيق(2003)." **المدخل في تحسين الجودة** "، عمّان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

8. الدرادكة، مأمون والشبلي، طارق (2002) ."**الجودة في المنظمات الحديثة**، عمّان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

9. الزمعان ،خليف محمد عواد (2010). **"دور جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز في تحفيز التطوير الإداري :دراسة تطبيقية في منظمات القطاعين العام والخاص في الأردن "**، رسالة ماجستيرغير منشورة ، جامعة مؤتة : الكرك، الأردن.

10. شعبان، حامد سعيد (2002). **" أثر التسويق الداخلي كمدخل لادارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي**

**بالقاهرة الكبرى"**، رسالة ماجستير، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية، متوفر: www.faculty.ksa.ed.sal

11. الشميمري، أحمد عبد الرحمن (2001).**"جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية"** ، مجلة الادارة العامة ، 41 (2).

12. الطويل، أكرم أحمد و الجليلي ،آلاء حبيب و وهاب، رياض جميل (2009). **"إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى"**، رسالة ماجستير ، تم استرجاع معلوماتها عن الشبكة الإلكترونية ،متوفر: www.shatharat.net .

13. عبد الحليم، أحمد والشلبي، فيصل مرعي (2001). **"مستوى الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية - دراسة تقيميه من وجهة نظر الأطباء العاملين فيها"**، مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات. 16(6).

14. عبيسات، حيدر (2005) . **"تطورجودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة وأثرها على رضا متلقي الخدمات "**، بحث مقدم من مديرية الدراسات والمعرفة:مؤسسة المناطق الحرة الأردنية، عمّان، الأردن.

15. العسالي، محمد أديب (2006) . **" واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي"**، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي، جامعة دمشق، للفترة 15-17 أيار.

16. العطية ماجدة (2003). **"سلوك المنظمة : سلوك الفرد والجماعة"**، عمّان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

17. عليمات، صالح ناصر (2004) .**" إدارة الجودة: التطبيق ومقترحات التطوير"** ، عمّان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

18. الغنبوصي، سالم بن سليم بن محمد (2005). **"إدارة الجودة: نماذج وتجارب عالمية"**، مؤتمر التربية السادس للعلوم التربوية، كلية التربية ، جامعة اليرموك، بعنوان: تجديدات وتطبيقات مستقبلية، للفترة 22- 24. نوفمبر.

19. غنيم ،أحمد علي (2005). **"تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالكفايات المهنية بالمدينة المنورة "**، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، 17 (2) .

20. القضاة ،خالد محمد فليّح ( 2006 ). **" معوقات الحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الأداء الحكومي و الشفافية في الجهاز الحكومي الأردني"** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت : المفرق، الأردن.

21. محمود، أحمد والعلاق ، بشير (2001). **"العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالادراك ورضا المستفيد"**، مجلة أربد للبحوث والدراسات ، 3 (2) .

22. المحياوي ، قاسم نايف (2006). **" ادارة الجودة في الخدمات : مفاهيم وتطبيقات وعمليات"**، عمّان: دار الشروق للنشر والتوزيع .

23. المشاقبة، عبد الحميد (2006). **" دور جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي و الشفافية كاستراتيجية للتطوير الإداري في الأردن"**، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت : المفرق، الأردن.

24. مصطفى، أحمد سيد و الأنصاري، محمد مصيلحي (2002). **"برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها"**، الدوحة: المركز العربي للتدريب والنشر .

25. – منصور، حسين (2004). **" الخدمات الصحية المقدمة للمرضى المنومين في المستشفيات الحكومية بمدينة إربد "**، . مجلة المنارة ، 13(1) .

# ثانياً: المراجع الأجنبيّة

1.Abili, Khodayar; Thani, Fatemeh Narenji & Afarinandehbin, Maryam, (2012), **"Measuring university service quality by means of SERVQUAL method"**, ***Asian Journal on Quality***, Vol. 13, No. 3: 204 – 211.

2.Alrayes, Raed, (2006),“ **Measuring Service Excellence In Banking Industry Using An Integrated Approach: An Empirical Study In The Saudi Context”**, ***Unpublised Thesis***, University of Bradford

3.Antony, Job P & Bhattacharyya, Sanghamitra, (2010) **"Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs – Part 2: an empirical study on SMEs in India"**, ***Measuring Business Excellence***, Vol. 14, No. 3: 42 – 52.

4.Bahreini, Kuimars; SeyedAliAkbar, Seyed Mohsen; Azad, Naser & Izadi, Mohammad Mehdi, (2013), **“Measuring service quality and a comparative analysis in airline industry”**, ***Management Science Letters***, Vol.3 : 275–280.

5. Evans , James R ., & Collier David A.,(2007)." ***Operations Management***", Thomson South Western , Boston.

6. Evarson, Eileen & Whittington, Dorothy,(1998). "Patient Satisfaction Studies. Problems and Implications Explored In Pilot Study In Northern Ireland" ***Health Education Journal***. .Vol. 50, No. 2.

7. Hsing –yun (2008). **"Determinants of Customer – Perceived Service Quality in Senior-Care Industry & Their Relationship to Customer Satisfaction & Behavioral**

**Internations"**, Research Findings From Taiwan", ***Eight Annual IBER & TLC Conference Proceedings***. www.clnteinstitute.com .

8.Kazemi, Nasim; Ehsani, Parisa; Abdi, Farshid & Bighami, Mohammad Kazem, (2013), **"Measuring hospital service quality and its influence on patient satisfaction: An empirical study using structural equation modeling**", ***Management Science Letters***, Vol. 3: 2125–2136.

9.Keshavarz, S; Yazdi, S.M; Hashemian, K & Meimandipour, A, (2009), **"Measuring Service Quality in the Car Service Agencies**", ***Journal of Applied Sciences***, Vol.9: 4258-4262.

10. Marian,D (2002). **" Education Criteria for Performance Excellence"**, Baldrige National Quality Program, On line, Available at: www.wmich.edu/leadership/.../ThalnerDissertation.pd.

11. Martensen, Anne (1999).**" Measuring Student Oriented Quality in Higher Education", Conference Proceedings from T.Q.M. for Higher Education Institutions"** Higher Education Institutions and the Issue of Total Quality 30-31August, Verona.

12. Ming Chang , Chin-Tsuchen,and Cin-Hsien,( 2002). **"A Review of Service Quality in Corporate and Recreational Sport : Fitness Programs "**, ***The sport Journal*** ,Vol:5,No.3,. www.thesportjournal.org.

13. Ooncharoen, Nantana & Ussahawanitchakit, Phapruke, (2008), **"Building organizational excellence and business performance of hotel business in Thailand: effects of service culture and organizational characteristic**", ***International Journal of Business Research***, Vol. 8, No. 3.

14. Pinar, Musa & Girard, Tulay, (2008), **"Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firms**", ***SAM Advanced Management Journal***, Vol. 73, No.1: 29-45.

15. Rawabdeh, Ibrahim A, (2008) **"Jordan Quality Award (King Abdullah II Award for Excellence (KAIIAE)): Characteristics, assessment and benchmarking"**, ***Benchmarking***: ***An International Journal***, Vol. 15, No. 1: 4 – 24.

16. Sekaran, Uma, (2012**), "Research Methods for Business: A Skill Building Approah"**, Newyork: John Wiley & sons Inc.

17. Shaikh B.T., & Rabbani (2005). Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction & Quality of Care, ***Eastem Mediterranean Health***, VOL.11,No. 1-2.

18. Sharma, Anil K & Talwar, Balvir, (2007**), "Evolution of "Universal Business Excellence Model" incorporating Vedic philosophy"**, ***Measuring Business Excellence***, Vol. 11, No. 3: 4 – 20

19. Suk, Jong Bae; Chung, Soong Hwan; Choi, Kanghwa & Park, Jiyoung, (2009) **"The Causal Relationship on Quality-centered Organizational Culture and Its Impact on Service Failure and Service Recovery"**, ***Asian Journal on Quality***, Vol. 10, No. 1: 37 – 51.

20. Wu, Sarah Jinhui; Zhang, Dongli & Schroeder, Roger G, (2011), **"Customization of quality practices: the impact of quality culture"**, ***International Journal of Quality & Reliability Management***, Vol. 28, No. 3: 263 – 279.

## ثالثا المراجع الألكترونية:

1) إدارة السير المركزية (2012). **"خرائط سير العمليات في إدارة السير المركزية"**، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية، متوفر: **www.factjo.com/fullnews.aspx?id=28581**

2) جمعة، سليمان (2005). **" خصائص الجودة"**، ورقة بحثية .تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية متوفر: **www.alex4books.com/arabic/articles.asp?id=5&t**

3) جريدة الشاهد (2013). **" إدارة السير المركزية ما لها وما عليها"** ، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية، متوفر: **www.alshahidonline.net ›**

4) حامد، سعيد شعبان (2002). **"أثر التسويق الداخلي كمدخل لادارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى"**،ورقة بحثية، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية، متوفر: **www.faculty.ksa.ed.sal**

5) المبادرات الملكية (2012). **" الإطار العام لجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية"**، ورقة بحثية، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية، متوفر: www.kaa.jo.

6) مديرية الأمن العام (2012). **" الخطة الاستراتيجية"** ، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية ، متوفر: www.traffic.psd.gov.jo/index.php?... ص 2.

7) مركز الملك عبد الله الثاني للتميز (2011). **" جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الحكومي"**، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية، متوفر: www.kaaps.jo

8) مشروع الشراكة الأردنية الأمريكية (2012). **" جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز"** ،ورقة بحثية، تم استرجاع المعلومات عن الشبكة الإلكترونية، متوفر: www.bdc.org.jo/arabic/king_award.shtm.

# الملاحق

أولاً: أسماء السادة محكمي أدوات الدّراسة (الإستبانات)

ثانياً: أدوات الدّراسة (الإستبانات)

أولاً: أسماء السادة محكمي أداة الدّراسة (الإستبانة)

| الرقم | اللقب العلمي والاسم | التخصص | مكان العمل |
|---|---|---|---|
| 1 | أ.د. كامل محمد المغربي | إدارة أعمال | الشرق الأوسط |
| 2 | د. ليث سلمان الربيعي | تسويق | الشرق الأوسط |
| 3 | د. كامل الحواجرة | إدارة أعمال | الشرق الأوسط |
| 4 | د. أحمد علي صالح | إدارة أعمال | الزيتونة الأردنية |
| 5 | د. عبد العزيز بدر النداوي | إدارة أعمال | الزيتونة الأردنية |

## ثانياً: أدوات الدّراسة (الإستبانات)

### الإستبانة الاولى
### تطبيق معايير جائزة الملك عبدالثاني للتميز

الخصائص الديمغرافية لعينة الدّراسة

(1) الجنس

| | | | |
|---|---|---|---|
| ذكر | ☐ | أنثى | ☐ |

(2) المؤهل العلمي

| | | | |
|---|---|---|---|
| دبلوم متوسط فما دون | ☐ | دبلوم متوسط | ☐ |
| بكالوريوس | ☐ | دراسات عليا | ☐ |

(3) المسمى الوظيفي

| | | | |
|---|---|---|---|
| مدير | ☐ | رئيس قسم | ☐ |
| إداري | ☐ | | |

(4) سنوات الخبرة

| | | | |
|---|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | ☐ | من 5 ــ أقل من 10 سنوات | ☐ |
| من 10 ــ أقل من 15 سنة | ☐ | أكثر من 15 سنة | ☐ |

(5) عدد الدورات التدريبية

| | | | |
|---|---|---|---|
| أقل من 5 دورات | ☐ | من 5 ــ 10 دورات | ☐ |
| من 10 ــ 15 دورة | ☐ | من 15 دورة لأكثر | ☐ |

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز

| ت | الفقرة | بدائل الإجابة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| معيار القيادة | | | | | | |
| 1 | تعمل الإدارة على نشر رؤيتها من خلال وسائل متعددة (سمعية وبصرية وإلكترونية) | | | | | |
| 2 | تعمل الإدارة على نشر رسالتها من خلال وسائل متعددة (سمعية وبصرية وإلكترونية) | | | | | |
| 3 | تنسق الإدارة مع مديري الشرطة مجريات عمل أقسام السير للتأكد من الالتزام بأداء الواجبات المطلوبة منهم | | | | | |
| 4 | تشترك الإدارة في المؤتمرات الرسمية، لتعزيز عمليات التواصل مع الآخرين | | | | | |
| 5 | توفر الإدارة بيئة مشجعة على الإبداع لتحفيز الموظفين على الابتكار في العمل | | | | | |
| 6 | تتمتع الإدارة بالقدرة على الاستفادة من الموارد المتاحة (البشرية، والمادية، والمالية)، لتحسين أداء الموظفين | | | | | |
| 7 | توفر الإدارة مستلزمات أقسام سير المحافظات من الآليات والأجهزة. | | | | | |
| 8 | تشترك الإدارة في المؤتمرات غير الرسمية، لتعزيز عمليات تبادل المعرفة مع الآخرين | | | | | |
| 9 | تسهم الإدارة في الجهود التطوعية لتعزيز ثقافة حب العمل والانتماء للوطن | | | | | |
| 10 | تعمل الإدارة على تدريب الموارد البشرية لتحسين مستوى الأداء | | | | | |
| معيار العمليات | | | | | | |
| 11 | تتبادل الإدارة المعلومات مع المؤسسات الأخرى لتبسيط إجراءات العمل | | | | | |
| 12 | تسعى الإدارة إلى مناقشة الخطط الإستراتيجية بصورة مستمرة، لضمان جودة التنفيذ | | | | | |

| ت | الفقرة | بدائل الإجابة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| معيار العمليات | | | | | | |
| 13 | تسعى الإدارة إلى تغيير شامل لبيئة العمل بما يسمح بمواكبة مستجدات العصر ومتطلبات التميز | | | | | |
| 14 | تتابع الإدارة السلامة العامة على الطرق، لتحديد نوع المشاكل المرورية | | | | | |
| 15 | تتابع الإدارة ما ينشر عن شؤون السير لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها | | | | | |
| 16 | تتابع الإدارة تنشيط حركة السير في الشوارع الرئيسة التي تشهد ازدحامات مرورية | | | | | |
| 17 | تضع الإدارة سياسة عمل التنظيم المروري لجميع مفارز قسم سير العاصمة | | | | | |
| 18 | تشرف الإدارة على المواكب الرسمية لضمان سهولة حركتها | | | | | |
| 19 | تستخدم الإدارة نظام GPS في إدخال مخططات الحوادث | | | | | |
| معيار الأفراد | | | | | | |
| 20 | تُوزع الإدارة المنشورات حول الإجراءات والوثائق المطلوبة على المواطنين | | | | | |
| 21 | تقدم الإدارة بعض الخدمات للمواطنين من خلال الموقع الإلكتروني | | | | | |
| 22 | تُجري الإدارة دراسات لقياس رضا المستفيدين من الخدمات | | | | | |
| 23 | تُجري الإدارة دراسات مرورية لوضع الحلول المناسبة للمشاكل المرورية | | | | | |
| 24 | تسهم الإدارة في حملات التبرع بالدم تعزيزاً لخدمة المجتمع المحلي | | | | | |
| 25 | تسهم الإدارة في رعاية دور الأيتام من أجل تعزيز الخدمات التطوعية لأفراد المجتمع المحلي | | | | | |
| 26 | تسهم الإدارة في عمل أيام طبية مجانية في كافة محافظات الأردن، تحقيقاً لجودة الخدمات التطوعية | | | | | |

| ت | الفقرة | بدائل الإجابة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| معيار الأفراد | | | | | | |
| 27 | تستقبل الإدارة شكاوي المواطنين المتعلقة بالنواحي القضائية | | | | | |
| 28 | تستقبل الإدارة شكاوي المواطنين المتعلقة بالنواحي المرورية | | | | | |
| 29 | تُسهم الإدارة في تفعيل دور الشرطة المجتمعية لتعزيز خدمة أفراد المجتمع | | | | | |
| معيار المعرفة | | | | | | |
| 30 | تعمل الإدارة على غرس ثقافة التميز في جميع مجالات العمل ما يسهم في تحسين وتطوير الأداء | | | | | |
| 31 | تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء | | | | | |
| 32 | تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في إدارة الجودة؛ سعياً للتميز في الأداء | | | | | |
| 33 | تطبق الإدارة الأنظمة الحديثة في الاتصال؛ سعياً لتبادل المعرفة وإنجاز العمل | | | | | |
| 34 | تستخدم الإدارة الأنظمة الحديثة في التكنولوجيا؛ لإنجاز مهامها بسرعة | | | | | |
| 35 | تستخدم الإدارة أنظمة الإدارة الإستراتيجية؛ لتحسين الأداء وتطويره | | | | | |
| 36 | تتبني الإدارة العديد من المبادرات مثل: أتمتة أنظمة الموارد البشرية تحقيقاً لمتطلبات التميز | | | | | |
| 37 | تعمل الإدارة على توعية الموظفين بمهامهم من خلال المحاضرات | | | | | |
| 38 | تعمل الإدارة على توعية الموظفين بمهامهم من خلال الكتب الرسمية | | | | | |

# الإستبانة الثانية
# تطبيق أبعاد جودة الخدمة

الخصائص الديمغرافية لعينة الدّراسة

(1) الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات أبعاد جودة الخدمة

| ت | الفقرة | بدائل الإجابة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| الإعتمادية | | | | | | |
| 1 | تلتزم الإدارة بتقديم الخدمات إلى المواطنين بالوقت المحدد | | | | | |
| 2 | تبدي الإدارة اهتماماً بمشاكل المواطن | | | | | |
| 3 | تحرص الإدارة على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح في المقام الأول | | | | | |
| 4 | تقدم الإدارة الخدمة بدرجة عالية من الدقة | | | | | |
| 5 | تحتفظ الإدارة بسجلات دقيقة وموثقة | | | | | |
| الاستجابة | | | | | | |
| 6 | يتحرى موظفو الإدارة الدقة في إخبار المواطن بكيفية تنفيذ الخدمة | | | | | |
| 7 | يرغب موظفو الإدارة بتقديم المساعدة للمواطن دائماً | | | | | |
| 8 | يلبي موظفو الإدارة طلبات المواطنين فوراً | | | | | |
| 9 | تعمل الإدارة على تبسيط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة | | | | | |
| الضمان | | | | | | |
| 10 | يغرس سلوك موظفي الإدارة الثقة في نفوس المواطنين | | | | | |
| 11 | يمتلك موظفو الإدارة المعرفة الكافية للإجابة عن استفسار المواطن | | | | | |
| 12 | يمتلك موظفو الإدارة القدرة الكافية في التعامل بمرونة مع المواطن | | | | | |
| 13 | يمتاز موظفو الإدارة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع | | | | | |
| 14 | يتمتع موظفو الإدارة بالخبرة المناسبة في العمل | | | | | |
| 18 | تشرف الإدارة على المواكب الرسمية لضمان سهولة حركتها | | | | | |

| ت | الفقرة | بدائل الإجابة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| الملموسية | | | | | | |
| 15 | يتوافر لدى الإدارة أجهزة تقنية متطورة | | | | | |
| 16 | تتمتع الإدارة بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة | | | | | |
| 17 | تضع الإدارة لوحات إرشادية تسهل عملية السير على المواطن | | | | | |
| 18 | تمتاز الطرق بأنها واسعة ومريحة بما يضمن التنقل دون صعوبة | | | | | |
| 19 | يبدو موظفو الإدارة على درجة عالية من حسن المظهر | | | | | |
| معيار المعرفة | | | | | | |
| 20 | يولي موظفو الإدارة الاهتمام المناسب لكل مواطن | | | | | |
| 21 | يضع موظفو الإدارة المصلحة العليا للمواطن في صلب اهتمامه | | | | | |
| 22 | يتسم سلوك موظفي الإدارة باللباقة في تعاملهم مع المواطن | | | | | |
| 23 | يراعي موظفو الإدارة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع | | | | | |
| 24 | يصغي موظفو الإدارة بشكل كامل إلى شكاوي المواطنين | | | | | |